



**ESCUELA DE POSGRADO**

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Satisfacción y desempeño laboral en trabajadores del  
Servicio de Nutrición y Dietética del Hospital Regional,  
Ayacucho, 2018.

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud**

**AUTORA:**

Br. Chávez Centeno, Flora Gabriela

**ASESORA:**

Mg. Orellana Quispe, Lucy

**SECCIÓN:**

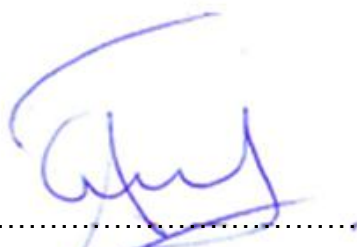
Ciencias Médicas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

**PERÚ-2018**

## PÁGINA DEL JURADO




---

Mg. López Alva, Carlos  
Presidente



---

Dr. Farfán Bellido, René  
Secretario



---

Mg. Orellana Quispe, Lucy

Vocal

## **Agradecimientos**

A quienes hicieron posible que pueda escalar un peldaño más, en este largo trajinar que aún me falta por recorrer.

A mí familia; en especial a mis amados padres, por su apoyo incondicional comprensión, respaldo y sobre todo su apoyo moral, en estos dos años de estudio.

A la Universidad César Vallejo por la calidad y el profesionalismo demostrado en la organización del Programa de Maestría en Gestión Pública.

A la distinguida docente la Profesora Dra. Lucy Orellana de Piscoya por su guía y respaldo a lo largo de la maestría.

A cada uno de los docentes de la maestría, por su orientación y guía permanente en todo este proceso. Sobre todo, en la etapa final. Mi gratitud para todos.

A los directivos, trabajadores del Servicio de Nutrición y Dietética del Hospital Regional de Ayacucho, por su permanente participación en el trabajo investigativo.

La Autora.

## **Presentación**

Señores miembros del jurado, presento ante ustedes la tesis titulada *“Satisfacción y desempeño laboral en trabajadores del Servicio de Nutrición y Dietética del Hospital Regional, Ayacucho, 2018”*, con la finalidad de analizar de qué manera la dirección estratégica se relaciona con la calidad de atención en los usuarios en la satisfacción y desempeño laboral en la Hospital Regional de Ayacucho; en cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la Universidad Cesar Vallejo para obtener el Grado Académico de Magister en Gestión de los servicios de Salud Pública.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

La Autora.

## Índice

Página del jurado.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Presentación.....	vi
Índice.....	vii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	11
1.1. Realidad problemática.....	11
1.2. Trabajos previos.....	16
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	21
1.4. Formulación del problema.....	52
1.5. Justificación del estudio.....	53
1.6. Hipótesis.....	55
1.7. Objetivos.....	56
II. MÉTODO.....	57
2.1. Diseño de investigación.....	57
2.2. Variables, operacionalización.....	58
2.3. Población y muestra.....	60
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	62
2.5. Métodos de análisis de datos.....	68
2.6. Aspectos éticos.....	69
III. RESULTADOS.....	70
IV. DISCUSIÓN.....	86
V. CONCLUSIONES.....	91
VI. RECOMENDACIONES.....	92
VII. REFERENCIAS.....	93

ANEXOS.....100

- ✓ Instrumentos
- ✓ Validez de los instrumentos
- ✓ Matriz de consistencia
- ✓ Constancia que acredite la realización del estudio
- ✓ Otras evidencias

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación es de naturaleza cuantitativa, lo mismo que se titula: Satisfacción y desempeño laboral en trabajadores del Servicio de Nutrición y Dietética del Hospital Regional, Ayacucho, 2018, es de diseño descriptivo correlacional de corte transversal y se realizó con el objetivo de correlacionar la variable de supervisión con la variable de asociación en sus dimensiones, satisfacción con el trabajo, satisfacción con el salario, satisfacción con la promoción y satisfacción con el reconocimiento, durante el periodo 2018, este estudio me ha permitido evaluar, la percepción de los trabajadores del área de Nutrición y Dietética del Hospital Regional Ayacucho y se apoya en la teoría de Gonzales y Dellepiani, quienes señalan las dimensiones de este estudio en ambas variables.

La muestra de estudio estuvo compuesta por 30 trabajadores encuestados del servicio de nutrición y dietética del Hospital Regional de Ayacucho. Para la obtención de la información se aplicó un cuestionario de encuesta sobre la expectativa de los trabajadores y desempeño laboral acudieron de mayo a junio 2018.

El instrumento de recojo de datos cuantitativos estuvo estructurada de la siguiente manera 25 ítems con escalas de cuatro categorías resumidas en: deficiente, regular, buena y excelente; para el procesamiento de datos se recategorizó en deficiente, regular, buena y excelente en ambas variables de estudio y estos se apoyan en las investigaciones anteriores de salas y Locke, Humberto Rivas Hurtado, creadores del instrumento.

La confiabilidad del instrumento se apoya en el cálculo del Alpha de Cronbach= 0.786 =0.856, para ambas variables. Para el análisis de información se aplicó las pruebas estadísticas de Tau\_b de Kendall, en función a las pruebas de normalidad de Kolmogorov-Smirnova por tratarse de 30 muestras con significados bilaterales menores a 0,05 y la determinación de una prueba no paramétrica.

En relación a los resultados encontramos que el 46,7% (14) de los trabajadores consideran estar satisfechos con la labor que realizan; por otra parte,

el 66,7% (20) de los trabajadores se encuentran con un desempeño laboral en proceso y/o regular.

En función a la prueba inferencial se concluye: Existe relación directa entre satisfacción y desempeño laboral en Servicio de Nutrición y Dietética del Hospital Regional, Ayacucho, 2018, en razón a que el P- Valor obtenido es (0,000) y es menor que al nivel de significancia ( $\alpha$ : 0,05); la misma que determina que se rechace la hipótesis nula y acepte la hipótesis alterna, el coeficiente de correlación entre las variables es 0,619 la misma que se ubica en el nivel de buena correlación; por lo tanto existe relación muy buena en el nivel 0,01 (2 colas) bilateral entre la variable dirección estratégica y calidad de atención con un nivel de significancia del 5% y un intervalo de confianza del 95%. (Kendall: 0,619;  $p < 0,05$ ).

Palabras: Satisfacción/ desempeño laboral.



## ABSTRACT

The present research work is of a quantitative nature, as it is entitled: Satisfaction and work performance in workers of the Nutrition and Dietetics Service of the Regional Hospital, Ayacucho, 2018, is descriptive design of cross-sectional correlational and was conducted with the aim of correlating the variable of supervision with the variable of association in its dimensions, satisfaction with work, satisfaction with salary and salary and satisfaction with the promotion, during the period 2018, this study has allowed me to evaluate the perception of the workers of the Nutrition and Dietetics area of the Regional Hospital. Ayacucho and is based on the theory of Gonzales and Dellepiani, who point out the dimensions of this study in both variables.

The study sample consisted of 30 workers surveyed from the nutrition and diet department of the Regional Hospital of Ayacucho. To obtain the information, a questionnaire was applied to survey the expectation of workers and job performance attended from May to June 2018.

The instrument of quantitative data collection was structured as follows 25 items with scales of four categories summarized in: poor, fair, good and excellent; for the processing of data, it was recategorized as deficient, regular, good and excellent in both study variables and these are based on the previous research of rooms and Locke, Humberto Rivas Hurtado, creators of the instrument. The reliability of the instrument is based on the calculation of Cronbach's Alpha = 0.786 = 0.856, for both variables.

For the analysis of information, the statistical tests of Kendall's Tau<sub>b</sub> were applied, based on the Kolmogorov-Smirnova normality tests, since there were 30 samples with bilateral meanings less than 0.05 and the determination of a non-parametric test. In relation to the results, we found that 46.7% (14) of the workers considered to be satisfied with the work they do; On the other hand, 66.7% (20) of the workers have a work performance in process and / or regular.

Based on the inferential test, it is concluded: There is a direct relationship between satisfaction and work performance in the Nutrition and Dietetics Service of the Regional Hospital, Ayacucho, 2018, because the P- value obtained is (0,000) and

is lower than the level of significance ( $\alpha$ : 0,05); the same one that determines that the null hypothesis is rejected and accepts the alternative hypothesis, the coefficient of correlation between the variables is 0.619 the same one that is located in the level of good correlation; therefore, there is a very good relationship at the 0.01 (2-tailed) bilateral level between the variable strategic direction and quality of care with a level of significance of 5% and a confidence interval of 95% (Kendall: 0.619;  $<0.05$ ).

**Words:** Satisfaction / work performance

# I. INTRODUCCIÓN

## 1.1. Realidad problemática

Entre los trabajadores del área de nutrición y dietética en el Hospital Regional de Ayacucho (HRA) se ha percibido expresiones como “nadie reconoce mi trabajo”, “la retribución económica no cubre mis necesidades básicas”, “se nos exige demasiado para un pobre salario”, etc. Expresiones que reflejan la insatisfacción laboral que existe en la mencionada área de trabajo. Asimismo se ha observado entre los servidores de esta área la impuntualidad en la hora de ingreso, retrasos en el cumplimiento de las actividades, cansancio en sus labores, irresponsabilidad en algunas actividades, cierto nivel de desorganización laboral, maltrato entre los servidores y hacia los pacientes, poco interés por responder con eficiencia y rapidez a las necesidades y requerimientos de su labor, reticencia al cambio e innovación laboral, incumplimiento de algunas funciones de trabajo, presentación inoportuna de informes laborales, falta de iniciativa y motivación para mejorar su labor profesional, entre otras dificultades laborales que afectan negativamente al buen desempeño y calidad de trabajo que requiere y se espera del profesional encargado de la administración y suministro nutricional y dietética a los pacientes de un hospital como la HRA.

Las manifestaciones de la insatisfacción laboral y deficiencias en el desempeño profesional descritas en el área de nutrición y dietética del HRA, también se perciben a nivel internacional. Al respecto la Organización Mundial de la Salud – OMS (2017) señala que en la mayoría de los países, los problemas de salud de los trabajadores en los establecimientos hospitalarios ocasionan pérdidas que van del 4 al 6% del producto bruto interno, generando insatisfacción y merma en el desempeño de las funciones de los empleados de la institución afectada. Por otro lado, indica que las iniciativas de mejorar las condiciones laborales y de salud de los

trabajadores de la entidad contribuyen a la reducción del absentismo por enfermedad en un 27% y los costos de atención sanitaria para las organizaciones en un 26%.

Chavarría – Islas y otros (2009) con respecto al nivel de satisfacción laboral del personal médico en el Servicio de Urgencias de Adultos del Hospital General Regional No. 25 del Instituto Mexicano de Seguridad Social, mencionan que de los 43 médicos adscritos encuestados, por lo menos el 11.62% tienen bajo nivel de satisfacción laboral, el 51.16% se hallan en el nivel medio de satisfacción laboral y sólo el 37.20% se encuentran en el nivel alto de satisfacción laboral; donde el principal factor de la insatisfacción laboral es la poca disponibilidad de recursos hospitalarios. Padrón Díaz (2006) al estudiar los factores que influyen en la motivación laboral del personal del Servicio de Nutrición y Dietética en el Hospital de Niños “J. M. de los Ríos”, Caracas – Venezuela, constató, que de los 46 empleados encuestados que representan el 86% de los empleados del Servicio de Nutrición y Dietética, el 41% opinó que no todos los servidores son leales, así, contraviniendo a la práctica del compañerismo y la unión; el 33% manifestó que sus compañeros y jefes no son justos en el reconocimiento de su labor; el 24% señaló que sus opiniones y sugerencias no son consideradas; el 35% expresaron que su ambiente de trabajo no es favorable por requerir de acondicionamiento; el 46% indicó que el salario percibido es exiguo para cubrir las necesidades básicas de su familia; y el 26% afirmó que en su oportunidad no le dieron las facilidades de estudiar y superarse en esta área de trabajo. La investigadora concluyó, que la remuneración, el reconocimiento, el progreso y el compañerismo son factores de fuerte influencia en la motivación laboral del personal del Servicio de Nutrición y Dietética del mencionado nosocomio.

Osorio Molina (2010) en el estudio del Sistema de Gestión por Procesos en la Unidad del Servicio de Nutrición y Dietética del Hospital de Especialidades Eugenio Espejo de Quito – Ecuador, hace el siguiente diagnóstico: entre las debilidades señala que el personal que labora en el Servicio de Nutrición y Dietética desconocen el plan estratégico y el nuevo manual de normas y procedimientos, carece de adiestramiento en

administración de y por procesos, requieren de incentivo y motivación laboral, no trabajan en equipo, existencia de relaciones interpersonales inapropiadas, exigua cantidad de nutricionistas para atender los diferentes servicios de hospitalización, educación e investigación, y la reticencia del personal Auxiliar Administrativo de Salud a responsabilizarse de los bienes y utensilios del área de trabajo. Asimismo indica como debilidades la carencia de espacio físico para el cuidado nutricional de los pacientes, ausencia de base de datos y de software para la administración de información del área. Entre las amenazas menciona el estancamiento de la gestión por cambio de autoridades hospitalarias, eliminación del fondo económico para las adquisiciones pequeñas (caja chica), el desembolso retrasado a proveedores, el retraso en la entrega de productos para el Servicio de Nutrición, la selección del personal operativo sin los requisitos adecuados y sin la participación del Servicio de Nutrición, carencia de canales de comunicación apropiados entre las autoridades del nosocomio y el personal del Servicio de Nutrición, el tiempo insuficiente para presentar los informes y productos solicitados por la autoridad, y la entrega discontinua o por partes de prendas de protección.

Borges de Melo y otros (2011) en el artículo “Satisfacción en el trabajo del equipo de enfermería: revisión integradora” en Brasil señalan que los factores de satisfacción laboral en el equipo de salud en los nosocomios del país fueron el disfrutar de su labor, trabajar en una propuesta innovadora, recibir reconocimiento por el trabajo ejecutado, saber que los servicios brindados son de calidad, tener soporte espiritual y relacionamiento en el centro laboral. En cambio, los factores de insatisfacción laboral están relacionados con la falta de integración entre los empleados, el exceso de trabajo, bajo nivel de remuneración, poca valoración profesional, insuficiente dotación de materiales y equipos hospitalarios, normas y rutinas fuera del horario de trabajo, ausencia de estímulo laboral, carencia de interacción con las diferentes unidades y dependencias de los nosocomios, falta de comunicación con los usuario respecto las reales necesidades de salud, poca identidad profesional de los compañeros de trabajo, y deficiente

organización de los servicios hospitalarios. Mientras los factores asociados a la satisfacción laboral están vinculadas al sexo, estado civil, escolaridad y tiempo de servicio.

Yanque Robles (2006) al diagnosticar el departamento de nutrición de un hospital público en Lima – Perú, indica que tiene un sistema organizativo desordenado, sin planificación a largo plazo, sin documentación de procesos, procedimientos, políticas, control de inventarios, presupuestos, etc. Asimismo refiere que el desconocimiento de los objetivos del área genera en los empleados la falta de compromiso con su labor; la ausencia de planeamiento del menú ocasiona pérdidas de ingredientes durante la preparación de las raciones para los enfermos y el poco control de las raciones al momento de servir origina la falta o sobra diaria de alimentos. Todo esto es la resultante de la existencia de un conjunto de deficiencias como la falta de cálculo de proyección de la demanda nutricional, la ausencia de recetas estandarizadas, el desconocimiento de la cantidad de raciones a preparar diariamente, la falta del control de consumo de raciones por el personal y el no control de seguridad interna de los alimentos. Todo lo descrito es indicador, de la ausencia de planificación, ejecución y evaluación eficiente en el área de nutrición de un hospital público. Por ello, en base a lo diagnosticado formuló el diseño de un sistema de planificación y control de operaciones que defina los objetivos, implante los puntos de control, que ayude de manera sencilla en el cálculo de la proyección de la demanda nutricional y coadyuve al uso eficiente de la información, y así, contribuya a la corrección de las deficiencias encontradas.

Las deficiencias en el desempeño laboral y las expresiones de insatisfacción de los trabajadores mostrados en el departamento de nutrición y dietética del HRA, también a nivel nacional se registran no solamente en esta área de trabajo sino otras dependencias de los hospitales del país, tal como indica Mederos (2016), que en el Hospital San Juan de Lurigancho de Lima, el 36,1% de los trabajadores encuestados de enfermería reportan bajo nivel de satisfacción laboral, el 43,5% manifiestan nivel moderado de satisfacción laboral, y solo el 20,4% expresan nivel alto de satisfacción

laboral. Según Suárez Santa Cruz (2017) en el programa Cuna Más de Amazonas, el 68,1% de los trabajadores del servicio de acompañamiento a familias se encuentra insatisfechos, el 30,9% medianamente satisfechos y 1,1% totalmente satisfechos.

Las manifestaciones de insatisfacción en el servicio de nutrición en los hospitales también se extienden a los usuarios de esta área hospitalaria, como señala Paredes Sánchez (2015), que los usuarios externos del área de nutrición del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo de Chiclayo indicaron que en un 77,9% estaban insatisfechos con el servicio recibido y solo el 22,1% señalaron estar satisfechos. Esta predominante insatisfacción en los usuarios está relacionada con las deficiencias en la atención y con la insatisfacción laboral del personal del área de nutrición.

La insatisfacción laboral y sus repercusiones en el desempeño profesional en el personal de salud en el Hospital Regional “Miguel Ángel Mariscal Llerena” de Ayacucho, también se reflejan en datos cuantitativos tal como manifiesta Palomino (2012) que el 30,4% de enfermeras asistenciales tenían bajo nivel de motivación laboral y el 24,7% estaban insatisfechas con su trabajo. Pariona (2016) señala que el 41,2% del personal de salud del Hospital “Jesús Nazareno” de Ayacucho se determinó baja satisfacción laboral, de los cuales, el 31,2% presentaron un mal desempeño laboral y 10% un regular desempeño.

Las consecuencias de la insatisfacción laboral y las deficiencias en el desempeño profesional del personal de nutrición y dietética del HRA, alcanzan principalmente a las carencias de atención a los pacientes, las que, al mismo tiempo de no contribuir en la mejora de la salud de los enfermos, también coadyuvan al incremento de la insatisfacción de los usuarios con la atención brindada por esta área, que a su vez se suma al descontento de la población recurrente a las otras dependencias del nosocomio, así generándose una corriente de opinión negativa que afecta la imagen institucional y el prestigio del personal de salud del HRA. De persistir el problema la insatisfacción laboral del personal se irá acrecentándose, al tiempo que las deficiencias en el desempeño laboral también irán incrementándose, cuyas consecuencias negativas definitivamente tendrán

efectos adversos en calidad de atención de los pacientes y esto motivará protestas y descontentos aún mayores en los usuarios, que mellarán significativamente la imagen y la reputación lograda hasta la actualidad por el HRA, particularmente del personal médico, asistencial y administrativo que laboran en este importante nosocomio de la región.

Las posibles alternativas de solución al problema descrito y presentado están relacionados con la mejora de la gestión hospitalaria que fortalezca significativamente las capacidades institucionales, operativas, infraestructurales, financieras y técnicas del área de nutrición y dietética del HRA, particularmente con la fortificación de la capacidad profesional y operativa del personal de esta dependencia. Entre las capacidades a fortalecer en el personal deben centrarse a la valorización del equipo de trabajo a través del diálogo, reconocimiento, respeto, incentivo y estímulo por la labor desempeñada; a la ejecución de programas de educación permanente con enfoque de desarrollo personal y profesional; en el diseño y aplicación de un sistema eficaz de comunicación intrahospitalaria; a la mejora de los salarios; en la inserción del personal de nutrición y dietética en la toma de decisiones institucionales; en la mejora de las condiciones laborales; en la generación de mecanismos de robustecimiento del compromiso y la identidad institucional de los trabajadores, y en la ejecución de acciones que coadyuven al progreso y superación profesional y laboral.

## **1.2. Trabajos previos:**

En la actualidad existen un conjunto de trabajos, las cuales fueron fuentes de estudio y que sirvieron de base para el desarrollo de la presente investigación, de tal modo en lo que respecta a los **trabajos previos de carácter internacional** tenemos a:

Molina (2010), en la tesis titulada *“Sistema de Gestión por Procesos en la Unidad del Servicio de Nutrición y Dietética del Hospital de Especialidades Eugenio Espejo de Quito – Ecuador”* Investigación con enfoque cuantitativa y cualitativa de nivel relacional no experimental, teniendo como muestra de estudios a los datos primarios los propios trabajadores de servicio de



nutrición y datos secundarios a los documentos de proveedores y registros de proveedores, los instrumentos para la recolección de datos fueron el análisis de contenido, los cuestionarios de encuestas, en la que el investigador concluye: que el personal que labora en el Servicio de Nutrición y Dietética desconocen el plan estratégico y el nuevo manual de normas y procedimientos, carece de adiestramiento en administración de y por procesos, requieren de incentivo y motivación laboral, no trabajan en equipo, existencia de relaciones interpersonales inapropiadas, exigua cantidad de nutricionistas para atender los diferentes servicios de hospitalización, educación e investigación, y la reticencia del personal Auxiliar Administrativo de Salud a responsabilizarse de los bienes y utensilios del área de trabajo. Asimismo indica como debilidades la carencia de espacio físico para el cuidado nutricional de los pacientes, ausencia de base de datos y de software para la administración de información del área. Entre las amenazas menciona el estancamiento de la gestión por cambio de autoridades hospitalarias, eliminación del fondo económico para las adquisiciones pequeñas (caja chica), el desembolso retrasado a proveedores, el retraso en la entrega de productos para el Servicio de Nutrición, la selección del personal operativo sin los requisitos adecuados y sin la participación del Servicio de Nutrición, carencia de canales de comunicación apropiados entre las autoridades del nosocomio y el personal del Servicio de Nutrición, el tiempo insuficiente para presentar los informes y productos solicitados por la autoridad, y la entrega discontinua o por partes de prendas de protección.

Erazo (2014) en el trabajo de investigación *“Nivel de motivación y su relación con la satisfacción del ejercicio profesional de las enfermeras en la provincia del Carchi en el periodo febrero - agosto del 2014”*, Ecuador, tesis para optar el grado de magister en servicios de la salud pública en la universidad de Loja, investigación de enfoque cuantitativa. En la que su principal objetivo fue: determinar el nivel de satisfacción laboral de los profesionales de enfermería al momento de desempeñar sus funciones, para ello los métodos empleados fueron: el estudio correlacional y transversal sobre una muestra intencional de 120 profesionales de enfermería. La técnica de recolección de datos fue la encuesta y el instrumento, el

cuestionario. En la cual la investigadora concluye estadísticamente que los profesionales de enfermería se encuentran motivados con el trabajo que desarrollan en más del 65%. como prueba inferencial concluye: la motivación laboral se relaciona significativamente con la satisfacción profesional (Pearson= 0,777 < 0,05).

Chavarría (2009) en el trabajo de tesis *“Desempeño y satisfacción laboral en el personal médico en el servicio de urgencias de adultos del Hospital General Regional No. 25 del Instituto Mexicano de Seguridad Social”*, tesis para obtener el grado de Magister en salud Pública, investigación de naturaleza cuantitativa, se ha realizado teniendo como muestra de estudios a los mismos trabajadores del Hospital n= 43, para lo cual utilizo los instrumentos de recojo de datos como los cuestionarios de desempeño y satisfacción laboral, en la que concluye: el 11.62% tienen bajo nivel de satisfacción laboral, el 51.16% se hallan en el nivel medio de satisfacción laboral y sólo el 37.20% se encuentran en el nivel alto de satisfacción laboral; donde el principal factor de la insatisfacción laboral es la poca disponibilidad de recursos hospitalarios. En relación a la prueba inferencial acepta la hipótesis alterna y rechaza la nula: existe bajo nivel de correlación en las variables estudiadas (Pearson = 0,377 < 0,05)

Escobedo (2017), en la tesis de investigación *“Calidad de atención y grado de satisfacción del usuario en servicio de nutrición dietética de la universidad Católica Cardenal Raúl Silva Erriquez”* Chile, tesis para optar el grado de magister en servicios de la salud pública, tesis de diseño vi variado enfoque cuantitativo se ha realizado teniendo como población y muestra de estudios a usuarias asistentes del área de nutrición, en la que se recogieron los datos con el cuestionario de encuesta para ambas variables y se buscó asociar la variables de estudio. La investigadora concluye estadísticamente: el 18.2% de las encuestadas estaban insatisfechas con la capacidad de respuesta del personal de nutrición dietética y el 31.1% de las usuarios se hallaban insatisfechos con la atención global del área de nutrición.

En lo concerniente a los **antecedentes de carácter nacional** tenemos a las investigaciones realizadas por:

Suárez (2017), en la tesis de investigación "*Compromiso organizacional y satisfacción laboral en el servicio de acompañamiento a familias en el programa Cuna Más - Amazonas – 2015*". Investigación de enfoque cuantitativo con diseño relacional, tuvo como objetivo principal: el determinar la relación entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores del servicio de acompañamiento a familias en el Programa Cuna Más. Trabajo sobre una población de 94 trabajadores. La técnica de recolección de datos fue la encuesta; en tanto los instrumentos, el cuestionario de compromiso organizacional y el cuestionario de satisfacción laboral. Resultados. El 68,1% de empleados se encuentra insatisfechos, 30,9% medianamente insatisfechos y 1,1% totalmente satisfechos. Conclusión. Existe correlación positiva débil entre las variables compromiso organizacional y satisfacción laboral ( $p=0,048$ ).

Robles (2006) en el trabajo de titulada "*Evaluación organizacional y diseño de un sistema de planificación y control de operaciones del Departamento de Nutrición de un Hospital Público. Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima*" investigación de diseño mixto se ha realizado con los mismos trabajadoras del Hospital, para el recojo de datos empleo como instrumentos el análisis de contenidos y entrevistas y cuestionarios en la que señala: desconocimiento de los trabajadores de los objetivos del área y que genera en los empleados la falta de compromiso con su labor; la ausencia de planeamiento del menú ocasiona pérdidas de ingredientes durante la preparación de las raciones para los enfermos y el poco control de las raciones al momento de servir origina la falta o sobra diaria de alimentos. Todo esto es la resultante de la existencia de un conjunto de deficiencias como la falta de cálculo de proyección de la demanda nutricional, la ausencia de recetas estandarizadas, el desconocimiento de la cantidad de raciones a preparar diariamente, la falta del control de consumo de raciones por el personal y el no control de seguridad interna de los alimentos. Todo lo descrito es indicador, de la ausencia de planificación, ejecución y evaluación eficiente en el área de nutrición de un hospital público. Por ello, en base a lo diagnosticado formuló el diseño de un sistema de planificación y control de operaciones que defina los objetivos, implante los puntos de control, que

ayude de manera sencilla en el cálculo de la proyección de la demanda nutricional y coadyuve al uso eficiente de la información, y así, contribuya a la corrección de las deficiencias encontradas.

Paredes Sánchez, María Elena del Pilar. (2015). Tesis: *La gestión administrativa y la satisfacción del usuario externo del área de nutrición del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo de Chiclayo. Universidad Señor de Sipán. Pimentel, Chiclayo – Perú.* Tesis para optar el grado de magísteres en servicios de gestión pública, investigación de enfoque cuantitativo con diseño relacional de corte transversal, se ha realizado con los trabajadores del servicio de nutrición del Hospital en estudio n= 46, para el recojo de datos cuantitativos a empleado los cuestionarios de satisfacción y gestión administrativa dirigido a usuarios externos y los propios trabajadores, en la cual concluye: un 77,9% estaban insatisfechos con el servicio recibido y solo el 22,1% señalaron estar satisfechos. Esta predominante insatisfacción en los usuarios está relacionada con las deficiencias en la atención y con la insatisfacción laboral del personal del área de nutrición.

En lo referente a los **antecedentes de carácter regional**, podemos señalar los siguientes antecedentes:

Palomino (2012) en la tesis “*Desempeño profesional en el personal de salud en el Hospital Regional “Miguel Ángel Mariscal Llerena” de Ayacucho*” tesis para optar el grado de magister en servicios de la salud en la Universidad Cesar Vallejo filial Ayacucho, investigación de enfoque cuantitativo con diseño descriptivo simple, se ha realizado teniendo como muestra de estudios a los trabajadores del Hospital, para el recojo de datos empleo la rubricas de desempeño laboral de elaboración propia, el laque concluye: que el 30,4% de enfermeras asistenciales tenían bajo nivel de motivación laboral y el 24,7% estaban insatisfechas con su trabajo.

Aguirre, E (2017) en la tesis de investigación que lleva por título “*Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud “Morro de Arica”, Ayacucho 2017*” Tesis de enfoque cuantitativo, con diseño descriptivo correlacional de corte transversal, se ha realizado teniendo como muestra de estudios a 180 usuarios que acudieron al Puesto

de Salud Morro de Arica, para lo cual se empleó el instrumento de cuestionarios de encuestas debidamente validados para el recojo de datos. El investigador llega a la siguiente conclusión: El resultado obtenido, se observa del 100% de la población en estudio, el 95% recibe una atención de calidad alta, de los cuales el 94.4% tienen una satisfacción alta y el 0.6% satisfacción media; así mismo el 3.9% reciben una atención de calidad media, de los cuales el 2.8% tienen una satisfacción media y el 1.1% satisfacción alta; finalmente el 1.1% de los usuarios externos reciben una atención de calidad baja, de los cuales en su totalidad presentan una satisfacción alta. El valor de coeficiente de correlación es de 0.782, que nos dice que la calidad de atención está relacionada con la satisfacción del usuario externo. El nivel de significancia es menor a 0.05 (0.002), lo cual nos indica que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema:**

#### **Satisfacción laboral**

Según Locke (1976) citado por Pablos González (2016) la satisfacción laboral es un estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales vividas por el sujeto. Es el sentimiento de bienestar que experimenta la persona en la labor que desempeña. Es la respuesta afectiva de una persona a su propio trabajo. También es el grado de bienestar que experimenta el sujeto con motivo de su trabajo. Para More y Carmenate (2005) es la actitud general de la persona hacia el trabajo que desarrolla y que compromete un conjunto de elementos laborales como la naturaleza, condiciones y adaptación del trabajo, sueldo e incentivos laborales, motivación y estímulos psicológicos, morales y sociales; estilos de dirección y administración institucional, relaciones interpersonales con los compañeros de trabajo, facilidades de promoción y ascensos; logros y progresos de expectativas profesionales y laborales, entre otros elementos. En ese sentido la satisfacción laboral está directamente relacionada con la actitud que muestra el trabajador hacia el

medio o condiciones laborales en que se desenvuelve. Por ello, las condiciones de trabajo constituyen un elemento de gran relevancia en la satisfacción y buen desempeño laboral que deben ser tomadas en cuenta en el desarrollo de los procesos intervinientes en la capacitación y administración del recurso humano de una entidad pública o privada.

Desde el punto de vista de Hanzeliková Pogranyivá (2011) las personas vienen a ser el principal activo de las instituciones, por ello la satisfacción laboral es uno de los elementos de mayor importancia a tener en cuenta en el logro de la calidad de los servicios ofertados. Bajo la opinión de la Organización Mundial de la Salud – OMS (2017) a nivel mundial, la población económicamente activa (PEA) dedican aproximadamente una tercera parte de su tiempo a su centro de labor, por tal razón las condiciones laborales deben ser la apropiadas a fin de generar efectos favorables en el equilibrio de la salud del trabajador. Las oportunidades de desarrollo personal y profesional de los trabajadores, así como la protección ante los riesgos físicos y psicosociales son el producto de las buenas condiciones laborales que se dan en la institución donde uno labora. Esto, contribuye significativamente en la mejora de la autoestima, de las relaciones interpersonales y sociales de los empleados, así produciendo efectos positivos para la salud y el desempeño laboral.

### **Enfoques teóricos de la satisfacción laboral**

Las teorías que sustentan a la variable satisfacción laboral en la presente investigación son las siguientes:

**a) Teoría de los dos factores de Herzberg.** Bedodo (2006) señala que Frederick Herzberg en la década de 1950, logró formular el modelo teórico de la motivación de dos factores: intrínsecos y extrínsecos, en base a los aportes de las investigaciones procedentes de la ingeniería y la contabilidad con respecto a las expectativas y motivaciones de los trabajadores que buscaban en su centro de labor.

Herzberg, Mausner y Snyderman (1959) identificaron dos grupos de factores independientes que incidían en la motivación y satisfacción de los

trabajadores. Al primer grupo llamaron factores higiénicos o de mantenimiento por tener correspondencia con un determinado tipo de condiciones laborales, en las que su ausencia genera insatisfacción, pero su presencia lleva a un estado neutral de motivación, en tal sentido no son factores motivantes; y están conformados por las condiciones físico - ambientales del trabajo, el sueldo, beneficios sociales, políticas institucionales, estilo de supervisión y control laboral, relaciones laborales de los directivos con los trabajadores, normas y reglamentos internos, promoción de oportunidades de progreso laboral y profesional, entre otros elementos. Mientras el segundo grupo -según Davis y Newstrom (1993)- son los denominados factores motivacionales o satisfactores que tienen correlato con otro tipo de condiciones laborales, principalmente con los centrados en el puesto de trabajo como los contenidos del cargo, deberes laborales, responsabilidad, libertad de decisión de cómo realizar un trabajo; oportunidades de promoción, ascenso, progreso y avance laboral y profesional; pleno desarrollo de las habilidades personales, logro y reconocimiento, y la realización del trabajo en sí mismo. La presencia de estos factores crea satisfacción duradera y aumento de productividad por encima de los niveles normales, pero su ausencia genera fuerte insatisfacción.

**b) Teoría de las necesidades de McClelland.** Davis y Newstrom (1993) resaltan la teoría de las necesidades de David McClelland, formulado en base a un sistema de clasificación de tres tipos de impulsos dominantes en la motivación laboral de los trabajadores: necesidades de logro, necesidades de poder y necesidades de afiliación. Bedodo (2006) indica que alcanzar importantes éxitos y realizaciones por el personal de una institución, sobresaliendo entre el conjunto de normas que lo delimitan, es el resultado del impulso y la acción de las necesidades de logro. McClelland (1970) señala que en el accionar de las personas está la necesidad de poder que corresponde al impulso por influir a los demás, generando situaciones significativas de cambio. El mismo Bedodo (2006) plantea que la necesidad de afiliación hace que algunas personas que establezcan relaciones de

cooperación y amistad con sus semejantes, y cuando por estas acciones son valoradas, desempeñan mejor su labor cotidiana en la institución.

**c) Teoría de la expectativa de Porter y Lawler.** Luthans (2000) señala que la teoría y modelo de la expectativa desarrollado por Lawler y Porter en 1968, pronostica que, cuando el trabajador percibe que las recompensas intrínsecas y extrínsecas recibidas son equivalentes al trabajo realizado, entonces hay satisfacción laboral; en otras palabras que el desempeño conduce a la satisfacción. Por otro lado, se plantea que las recompensas ligadas al desempeño laboral generan mayor fuerza en la relación entre el desempeño y la satisfacción, que cuando estas recompensas no están condicionadas al desempeño. Al respecto Chiavenato (1995) manifiesta de que el dinero puede motivar el buen desempeño laboral, el compañerismo y la dedicación a la organización. En cambio Gherman, Iturbe y Osorio (2011) utilizando la teoría de la expectativa planteado por Vroom señalaron la premisa, de que la motivación (esfuerzo o fuerza), la satisfacción y el desempeño son variables independientes, en la que no hay equivalencia entre la satisfacción del trabajador y el desempeño laboral desplegado como tradicionalmente se creía.

**d) Modelo de las Características del trabajo (JCM).** Hackman en 1975 señaló, que el modelo de las características del trabajo consiste en que un trabajador experimenta una motivación interna por su labor cuando dicho trabajo origine tres estados psicológicos críticos: cuando el personal siente la responsabilidad personal por los resultados de su labor; cuando el trabajador siente que su labor es significativo, valioso, digno y es un aporte crucial para el funcionamiento eficiente de la institución; y cuando el empleado es consciente de la eficacia de su labor. Gherman, Iturbe y Osorio (2011) aseveran que, a inspiración del modelo de dos factores de Herzberg se desarrolló la teoría de las características del trabajo o enriquecimiento del puesto laboral. En cambio Álvarez en el año 2003 planteó que, en el enriquecimiento del trabajo participan cinco dimensiones laborales: variedad, identidad de tarea, significado de la tarea, autonomía y retroalimentación.

**e) Modelo de Existencia – Relación – Crecimiento (E-R-C) de Alderfer.** Bedodo (2006) destaca que Clayton Alderfer, planteó la existencia



de tres niveles jerarquizados de necesidades: de existencia, de relación y de crecimiento (ERC), así logrando re-conceptualizar la teoría de las necesidades de Maslow y superando algunas de sus debilidades. Robbins en el año 2004 manifestó que las necesidades de la existencia están referidas al suministro de los elementos básicos de la supervivencia humana, y que son equivalentes a la teoría de las necesidades fisiológicas, básicas y de seguridad formulado por Maslow. Mientras las necesidades de relación tienen que ver con el deseo personal de establecer lazos de importancia con otras personas y son las equivalentes a la teoría de las necesidades sociales y de estima planteadas por Maslow. Por último, las necesidades de crecimiento están relacionadas con el deseo de progreso o autorrealización individual de los trabajadores.

Según Muchinski (2004), la teoría planteada por Alderfer se diferencia del modelo formulado por Maslow, por considerar la posibilidad de que estén activas simultáneamente dos o más necesidades en el desempeño laboral de una persona. Esta perspectiva teórica de la satisfacción laboral se fundamenta en la posibilidad de transitar de unas necesidades parcialmente satisfechas a otras. En tal sentido, este supuesto no es una progresión gradual rígida sino un ordenamiento flexible de la satisfacción de las necesidades laborales.

### **Facetas de la satisfacción laboral**

Locke (1976) citado por Pablos González (2016: 62) logró identificar nueve facetas de la satisfacción laboral:

**La satisfacción con el trabajo.** Viene a ser el interés, variedad, dificultad y cantidad de trabajo realizado por la persona. Asimismo, son las oportunidades de aprendizaje, las posibilidades de éxito, etc. que experimenta el trabajador en su actividad laboral.

**La satisfacción con el salario.** Es el bienestar que siente el empleado con el salario adecuado y equitativo que percibe.

**La satisfacción con las promociones.** Un trabajador se siente satisfecho cuando tiene oportunidades de promoción y progreso laboral.

**La satisfacción con el reconocimiento.** Los elogios y valoraciones proporcionados por sus jefes y compañeros al empleado por el trabajo desplegado generan satisfacción.

**La satisfacción con los beneficios.** Los beneficios como las pensiones, seguros médicos o las vacaciones otorgadas por el empleador también reportan sentimientos de bienestar al trabajador.

**La satisfacción con las condiciones de trabajo.** Las condiciones del trabajo como el ambiente físico adecuado, horario apropiado, los descansos, la ventilación o la temperatura favorable, entre otros también generan satisfacción en el personal de la entidad.

**La satisfacción con la supervisión.** Un trabajador se siente satisfecho con la supervisión realizada por la jefatura de la institución cuando percibe que el estilo de supervisión, las habilidades técnicas, las relaciones humanas o administrativas desplegadas en dicha evaluación fueron las apropiadas y justas.

**La satisfacción con los compañeros.** Un trabajador siente satisfacciones en su centro de labor cuando percibe que la competencia laboral de sus compañeros de trabajo es justa y apropiada o cuando recibe apoyo, amistad y valoración de sus colegas de labor.

**La satisfacción con la compañía y la dirección.** Cuando la entidad tiene una política salarial, de beneficios y de promoción adecuada para el trabajador, entonces en este genera satisfacciones laborales.

### **Dimensiones de la satisfacción laboral**

En esta investigación consideramos como dimensiones a cuatro características de la variable satisfacción laboral en el área de nutrición y dietética del HRA: trabajo, salario, promoción y reconocimiento.

**Trabajo.** El trabajo es una de las dimensiones de vital importancia en la satisfacción laboral en cualquier entidad pública y privada, incluida los hospitales y el área de nutrición y dietética del HRA. El trabajo según Peiró y Prieto (1996) es una actividad humana de suma importancia en la vida de las personas, ya que sin ella sería imposible existir, porque es la principal forma de percibir ingresos económicos indispensables para la supervivencia y bienestar personal y familiar en los tiempos actuales. El trabajo contribuye decisivamente en la satisfacción de las necesidades psicosociales como el prestigio, los contactos sociales, el desarrollo personal, etc. En cambio, la ausencia de la actividad laboral genera efectos negativos en las personas que la padecen, por ejemplo cuando campea el desempleo o con la jubilación se genera depresión en muchas personas, allí se siente el verdadero valor del trabajo para la existencia humana.

El trabajo está vinculado con la familia, la formación, el ocio, el tiempo libre, la religión, etc. Crisólogo Arce (1999) señala que la palabra trabajo procede del vocablo latino “trepalium”, denominación que se le daba a un instrumento de tortura. Xenofonte, en la antigua Grecia decía, que el trabajo era el doloroso precio cobrado por los dioses por los bienes de la vida. Actualmente el trabajo es entendido como la ocupación de las personas en alguna cosa o empeño físico o mental, destinado a la producción de algo o efectivizar de alguna tarea. El trabajo humano se justifica por un conjunto de razones de orden biológico, psicológico y social. **Por razones biológicas** la actividad laboral se argumenta, porque satisface la necesidad de ejercicio físico que requiere naturalmente el organismo humano, sin lo cual se atrofia y extenua. Las labores que no exigen actividad física en la actualidad se complementan con programas de educación física, deportes, etc. **Por razones psicológicas** se fundamenta el trabajo, en el sentido de que se realiza por necesidad de ocupación mental de las personas y por medida de higiene mental. El no tener trabajo en que ocuparse, genera un conjunto de dolencias mentales y sufrimientos, y el ocio es generador de muchos males. **Por razones sociales** la actividad laboral se justifica, porque resuelve la necesidad de atender las exigencias individuales, familiares y colectivas de subsistencia en la sociedad. Las exigencias sociales del trabajo en la

actualidad son cada vez más fuertes y apremiante, por ello obligatoriamente los seres humanos desarrollan alguna actividad laboral para garantizar su existencia social.

Para Rosental (1946 y 2005) el trabajo es básicamente es un proceso que se produce en la relación del hombre con la naturaleza, en el cual el ser humano a través de su propia actividad determina, regula y controla el intercambio de sustancias entre él y la naturaleza. El hombre, al ejercer su acción sobre la naturaleza exterior, modifica a éste y a la vez se modifica a sí mismo. El ser humano conscientemente modifica a la naturaleza, adaptándolo los objetos a la satisfacción de sus necesidades. El trabajo es un esfuerzo físico y mental que involucra tres momentos: 1) la actividad del ser humano dirigido a un fin determinado, es decir es el trabajo mismo; 2) el objeto de trabajo que el esfuerzo humano transforma; y 3) los instrumentos de producción con la que el hombre actúa sobre el objeto que desea transformar. En tal sentido la actividad laboral es la primera condición y la más fundamental para la existencia humana, debido a que no solo proporciona los medios de subsistencia que necesita, sino que ha creado al propio hombre.

Pablos González (2016) afirma que el trabajo es el conjunto de actividades humanas de despliegue de esfuerzos físicos y mentales que pueden ser remuneradas o no, de carácter productivo y creativo, en la que, por medio el uso de un conjunto de técnicas, herramientas, insumos, materias e informaciones disponibles, se logra producir bienes materiales para la satisfacción humana y se prestan determinados servicios a los demás. En la actividad laboral las personas contribuyen con energías, habilidades, conocimientos y diversos recursos destinados a la creación de bienes materiales y valores espirituales, psicológicos y sociales que le reportan bienestar al satisfacer sus necesidades humanas. Los trabajadores requieren realizar bien sus tareas en su centro de labor, para lo cual poseen como parte de su formación laboral un conjunto de habilidades, conocimientos y destrezas propicias para la ejecución de los trabajos requeridos según actividad humana o especialidad en que labora. En el del trabajo intervienen procesos psíquicos de carácter motivacional como el

interés, la voluntad, la intención de realizar el trabajo, etc. que si son bien controladas por el trabajador contribuye al éxito de su labor, caso contrario genera perjuicios, por ello es esencial que el empleado esté en buenas condiciones de salud físico – mental.

En la dimensión trabajo intervienen un conjunto de indicadores para lograr la satisfacción laboral en el área de nutrición y dietética del HRA, de las que se toman en cuenta en este estudio los siguientes referentes empíricos: responsabilidad, organización y habilidades.

**a) Responsabilidad.** La responsabilidad es un indicador de trascendental importancia en la dimensión trabajo para el logro de la satisfacción laboral en el personal del área de nutrición y dietética del HRA. La responsabilidad es un valor que consiste en la obligación que tiene todo trabajador de cumplir debidamente con sus deberes laborales, en la que la práctica de este valor es personal y perdura en el tiempo. La práctica de la responsabilidad es vital en todo trabajo para lograr la satisfacción laboral en el personal, mucho más en las entidades hospitalarias, incluida el área de nutrición y dietética debido a que trabajan con personas que tienen problemas de salud y necesitan de la atención de profesionales de buena salud físico – mental.

**b) Organización.** La organización es otro referente empírico de notable importancia en la dimensión trabajo para el logro de la satisfacción laboral en el personal del área de nutrición y dietética del HRA. Este indicador consiste en el ordenamiento lógico y sistemático de los elementos y componentes interdependientes de una entidad en un determinado sentido o dirección. El ordenamiento sistemático de una institución es de vital importancia para garantizar su buen funcionamiento y el logro de sus fines y objetivos. En ese sentido, la organización del área de nutrición y dietética del HRA acorde a sus requerimientos como una dependencia de una entidad hospitalaria es necesaria y de gran interés no solo para cumplir con sus metas sino también para la creación de un ambiente agradable que

contribuya a la satisfacción laboral de su personal, que a su vez redundará en el buen desempeño profesional.

**c) Habilidades.** El desarrollo de las habilidades necesarias en el personal del área de nutrición y dietética del HRA es otro indicador muy trascendental en la dimensión trabajo que contribuye significativamente a la satisfacción laboral de los profesionales que se ocupan en dicha área. La habilidad es un referente empírico que consiste en ser la aptitud innata de las personas que les permite actuar con eficiencia y logro de resultados esperados. Las habilidades permiten realizar una determinada labor con gran destreza o transformas las cosas o el objeto de trabajo con mucha certeza y eficacia. El personal del área de nutrición y dietética del HRA requiere desarrollar las habilidades y destrezas necesarias y apropiadas para la atención alimentaria, nutricional y dietética de los pacientes de este importante nosocomio ayacuchano. El perfeccionamiento de las habilidades y destrezas laborales del personal de esta área no solamente contribuye al logro de las metas y resultados esperados sino también aporta a la satisfacción laboral de los profesionales que trabajan en esta dependencia hospitalaria.

**Salario.** El salario es otra de las dimensiones de trascendental importancia en la satisfacción laboral del personal en el área de nutrición y dietética del HRA. El salario o sueldo según el Banco Central de Reserva del Perú (2011) es la remuneración o recompensa monetaria o en especie que se le paga o recompensa a un trabajador por las prestaciones en la producción de bienes y servicios dentro de una institución pública o privada. El salario se contrata de forma bilateral entre el trabajador y el Estado, el empresario o por convenio colectivo, entre los sindicatos y las organizaciones de empresarios, para que un empleado perciba determinada cantidad de recompensa económica por el trabajo prestado por un tiempo determinado o de por vida cuando es un personal nombrado. El sueldo se remunera a los trabajadores por el trabajo realizado es con el objetivo de proveerles un nivel de vida aceptable al empleado y a su familia. La

remuneración es examinada periódicamente para nivelar con el costo de vida predominante en el país y generalmente se fija en función del Índice de Precios al Consumidor que se da en el mercado nacional.

Gánilh (1854) en el Diccionario Analítico de Economía Política considera a los salarios como la recompensa dado al obrero por su trabajo. Las remuneraciones son nominales o reales; los nominales son los que se sufragan en moneda, y las reales los que se pagan en especie. Son normados por un convenio particular firmado entre el dueño de la empresa y el obrero de acuerdo a las leyes generales del país que determinan su justeza y legitimidad. Los salarios del trabajo se regulan como si fuera el precio de cualquier mercancía que se compra y se vende. Las modificaciones de los salarios se realizan de acuerdo al estado de la riqueza social que existe en el país. Cuando la riqueza es progresiva, suben los sueldos, pero cuando es depresiva bajan los salarios o se despiden a los trabajadores. Así, el estado de la riqueza social de un país modifica la oferta y la demanda que regulan la tasa de los salarios. Cuando el obrero está bien pagado, su calidad de vida mejora y es más activo en su trabajo; en cambio cuando está mal pagado, empeora su calidad de vida, entonces viene malestar en su labor, incluso baja su rendimiento laboral.

En el Diccionario de Economía y Finanzas de la Bolsa de Valores de Guayaquil – Ecuador (2012) se dice que el Salario Real es la capacidad adquisitiva de bienes y servicios por la remuneración que recibe un trabajador, y que son medidos por el cociente de salario nominal y el índice de precios al consumidor que se encuentra en el mercado.

El salario que percibe un empleado en una entidad pública o privada, particularmente por el personal del área de nutrición y dietética del HRA es un elemento imprescindible para lograr su bienestar y satisfacción laboral, que a su vez repercutirá positivamente en su desempeño profesional. Por ello es ineludible garantizar que la remuneración sea propicia para satisfacer sus necesidades básicas y así contribuir al logro de algún grado de bienestar, satisfacción y buen desempeño laboral de los profesionales de esta área hospitalaria. La dimensión salario en la satisfacción laboral en el área de nutrición y dietética del HRA tiene un conjunto de indicadores, de las

cuales los más sobresalientes se consideran en esta investigación a la valoración del salario y expectativas salariales.

**a) Valoración del salario.** La valoración del salario del personal del área de nutrición y dietética del HRA es uno de los indicadores de notable significación dentro de la dimensión salario que contribuye a la satisfacción laboral de los profesionales de esta área hospitalaria. Este referente empírico consiste en darle la significación e importancia que tiene o merece el salario o remuneración para la manutención de los trabajadores y su familia, así como para el logro de la satisfacción laboral y el buen desempeño profesional. También es reconocer la utilidad y el valor económico, social y psicológico que tiene el salario en la vida de los empleados de una institución como la HRA, ya que sin ella, el personal que labora en el área de nutrición y dietética, y de cualquier otra dependencia y entidad público o privada no podría continuar laborando; necesariamente para subsistir tendría que dedicarse otra actividad económica. Por ello, el salario es crucial en la satisfacción y desempeño laboral de un empleado. Cuanto mejor remunerado, acorde a la actividad que desempeña, mayor satisfacción y desempeño laboral obtiene un empleado.

**b) Expectativas salariales.** Las expectativas salariales del personal del área de nutrición y dietética del HRA es otro referente empírico de mucha importancia dentro de la dimensión salario que también contribuye a la satisfacción laboral de los profesionales de esta área hospitalaria. Este indicador consiste en que los trabajadores de una entidad tienen una perspectiva salarial de su labor, ya que confían y tienen esperanza de que su remuneración por el trabajo realizado mejore en el futuro, y así también, contribuya a la mejora de su calidad de vida y sea un estímulo para lograr la satisfacción y buen desempeño laboral. Por tal motivo, es un elemento de singular significación en la vida laboral de los trabajadores tener una buena expectativa salarial de su trabajo, ya que ello contribuirá de modo crucial en la valoración de la labor que realiza, y esto aporta significativamente en la satisfacción y buen desempeño laboral. Cuanta mejor expectativa salarial del



trabajador, tanto mejor será la valoración de su trabajo, y a su vez, habrá mayores logros en la satisfacción y desempeño laboral.

**Promoción.** La promoción es otra de las dimensiones de trascendental significación en la variable satisfacción laboral del personal en el área de nutrición y dietética del HRA. La promoción de acuerdo a Gamero (2003) es una de las características del empleo que consiste en que los trabajadores al saber que tienen posibilidades de ascender o promoverse en su centro de trabajo, obtienen mayor satisfacción laboral; las oportunidades de promoción o ascenso laboral juegan un papel o rol positivo en el logro de la satisfacción laboral del personal de una institución.

Lazarus y Folkman (1986) asevera que la promoción laboral es uno de los estímulos y respuestas positivas contra el estrés laboral y la falta de ella, contribuye significativamente a la generación del síndrome de Bournout en los trabajadores. Por ello, la institución debe contar con política de promoción laboral que proporcione perspectiva de superación y ascensión laboral y profesional en los trabajadores, convirtiéndose en uno de los estímulos que aporta a la mejora de la satisfacción y desempeño en el centro de trabajo.

También la promoción laboral en las instituciones es parte de la promoción social, que según Crisólogo Arce (1999) viene a ser el conjunto de acciones que contribuye a la mejora de los niveles de bienestar individual y colectiva, repotenciando sus recursos personales, económicos, sociales y psicológicos. La promoción laboral en una institución es la política que genera iniciativa institucional de procurar el ascenso laboral y de estimular el perfeccionamiento profesional, que tiene el propósito de mejorar las condiciones personales, psicológicas, económicas, familiares y sociales en los trabajadores, y esto aporte considerablemente en la satisfacción y desempeño laboral.

La dimensión promoción en la satisfacción laboral en el área de nutrición y dietética del HRA tiene un conjunto de indicadores, de las cuales

los más resaltantes que se consideran en esta investigación son la capacitación y el ascenso.

**a) Capacitación.** La capacitación del personal del área de nutrición y dietética del HRA es uno de los referentes empíricos de mucha importancia dentro de la dimensión promoción que aporta significativamente a la satisfacción laboral de los profesionales de esta área hospitalaria. Este indicador consiste en el adiestramiento de los trabajadores de la institución con el objetivo de perfeccionar los conocimientos científico – técnicos y las habilidades profesionales que requieren para desempeñarse en su labor de manera exitosa. La capacitación laboral es una de los elementos que contribuye significativamente en el proceso de promoción laboral y este a su vez aporta al logro de la satisfacción y buen desempeño laboral dentro del centro de trabajo. La capacitación laboral del personal de la entidad debe ser una política institucional de mejorar su desempeño organizacional en el cumplimiento de su misión social.

**b) Ascenso.** El ascenso laboral del personal del área de nutrición y dietética del HRA es otro indicador de importante de significación dentro de la dimensión promoción que aporta significativamente a la satisfacción laboral de los profesionales de esta área hospitalaria. Este referente empírico consiste en promover o ascender laboralmente a un trabajador de un nivel inferior a otro nivel superior por necesidad de trabajo de la entidad y como parte de la política institucional de valoración del mejor performance del personal que labora en la entidad. El ascenso laboral contribuye y estimula el perfeccionamiento laboral - profesional, y aporta en el mejoramiento de las condiciones personales, psicológicas, económicas, familiares y sociales de los trabajadores, así coadyuvando a la satisfacción y desempeño laboral.

**Reconocimiento.** El reconocimiento es la otra dimensión de trascendental importancia en la variable satisfacción laboral del personal en el área de nutrición y dietética del HRA. Esta dimensión es una característica de la variable satisfacción laboral que consiste en la valoración o apreciación

positiva del desempeño laboral de un trabajador para otorgar un estímulo económico, social o moral y promover su ascenso laboral por sus méritos. Según SilveraCuri y Alarcón Alarcón (2015) en una organización no solo es proporcionar recompensas económicas sino también el dar reconocimientos a las personas por su desempeño constituye un elemento básico de la motivación humana. Cuando los trabajadores perciben justicia en las recompensas y reconocimientos que reciben tienden a mejorar su desempeño laboral. Cuando los empleados sienten que son valorados y reconocidos por su talento humano, por sus capacidades, virtudes, destrezas y potencialidades, hacen su mejor esfuerzo de trabajo. Por ello las instituciones deben invertir en realizar los reconocimientos justos y merecidos del talento humano como uno de sus elementos claves que posee para mejorar su funcionamiento y lograr sus fines y objetivos.

Las mismas autoras señalan que una de las formas de reconocer el talento humano de una institución es valorando las capacidades personales y profesionales. Y como parte de esa valoración y reconocimiento es crear un clima propicio para el desarrollo humano, ampliando los desafíos y oportunidades de mejora y promoción laboral y de trabajo en equipo. Por otro lado reconocer las cualidades y práctica de valores en los trabajadores como la capacidad de trabajar en equipo, decisión y equidad en circunstancias difíciles, asunción de responsabilidades compartidas, práctica de buenas relaciones interpersonales y laborales, capacidad de negociación y cooperación, demostración de interés por los demás y sensibilidad ante las necesidades de sus compañeros de trabajo, mantención de equilibrio entre la vida personal y el trabajo, capacidad de establecer armónicamente prioridades personales y profesionales, autoconocimiento y autocontrol, identificación de puntos fuertes y débiles de sí mismo y disposición de invertir en uno mismo, ser empático, ser agradable y mostrar buen humor, capacidad de actuación flexible y liderazgo, entre otras cualidades.

Chiavenato (2003) señala que de acuerdo a la Teoría de la Jerarquía de Necesidades de Maslow una de los requerimientos de los trabajadores de una institución es la estima, que consiste en la necesidad de recibir reconocimiento y valoración por parte de sus jefes y compañeros d trabajo

en términos de respeto, status, prestigio, poder, etc. Asimismo, hay la necesidad de autorrealización mediante el desarrollo máximo de las potencialidades de cada uno, como la autonomía, independencia y autocontrol en su labor y actuación personal.

Silvera Curi y Alarcón Alarcón (2015) citan la Teoría de las Expectativas de Víctor Vroom, en la que se establece que uno de los factores es el reconocimiento y valoración por la institución de las expectativas de los trabajadores. La expectativa del personal viene a ser la convicción que poseen de que el esfuerzo laboral desplegado rendirá los frutos deseados. Por ello, la entidad debe valorar y apoyar en el logro de las expectativas laborales de su personal, la cual es beneficiosa para la institución porque los trabajadores se sentirán reconocidos por su esfuerzo y lograrán con más facilidad la satisfacción y buen desempeño laboral, que redundará en el cumplimiento de sus funciones, objetivos y metas trazadas.

La dimensión reconocimiento en la satisfacción laboral en el área de nutrición y dietética del HRA tiene un conjunto de indicadores, de las cuales se destacan en esta investigación a la retribución y el trato.

**a) Retribución.** La retribución laboral al personal del área de nutrición y dietética del HRA es uno de los indicadores relevantes dentro de la dimensión reconocimiento que contribuye significativamente a la satisfacción laboral de los profesionales de esta área hospitalaria. La retribución es un referente empírico que consiste en dar recompensa o pago a un trabajador por una acción ejecutada o por un servicio realizado. También es el premio o gratificación que se le otorga al personal por un servicio prestado a la institución. La retribución ya sea como pago o como premio por una acción ejecutada por un servidor a favor de la entidad actúa como un elemento que estimula o motivación que genera satisfacción laboral y a su vez contribuye al mejor desempeño laboral. Por ello es importante que una entidad tenga como política institucional otorgar retribuciones o recompensas por los trabajos significativos que realizan los empleados.

**b) Trato.** El trato al personal del área de nutrición y dietética del HRA es otro importante referente empírico dentro de la dimensión reconocimiento

que contribuye significativamente a la satisfacción laboral de los profesionales de esta área hospitalaria. El trato es un indicador que consiste en el establecimiento de buenas relaciones interpersonales y en tener buen comportamiento con los compañeros de trabajo dentro de la institución. Es mostrar una actitud positiva y madura en el trabajo y en las relaciones laborales. Es conducirse en el centro de trabajo acorde a las normas morales, sociales, legales y culturales predominantes en la institución y el medio social en que labora. El buen trato hacia un trabajador por parte de los jefes y compañeros de trabajo crea un clima institucional armónico que se convierte en un estímulo, motivación y reconocimiento a su persona y a su trabajo, que a su vez contribuye al logro de la satisfacción y buen desempeño laboral.

### **Desempeño laboral**

Salas (2005) señala que el desempeño laboral es el real comportamiento o conducta de los trabajadores de una institución, tanto en el orden técnico – profesional, como en las relaciones interpersonales que se crean en el centro de trabajo. Este desenvolvimiento laboral de los empleados repercute en la atención brindada o servicio prestado a la población usuaria de la entidad, que puede ser positiva o negativa, dependiendo qué comportamiento y desempeño laboral muestran los servidores.

Según Salas Perea (2009) el desempeño laboral de los empleados de una entidad tiene que estar en permanente evaluación en cuanto a la calidad de atención de la salud que se presta a los usuarios. La calidad del desempeño laboral y la calidad de los servicios brindados al público usuario están unidas e integradas. Las fallas o deficiencias en uno de los componentes o en ambas repercuten negativa y notoriamente en la calidad de la atención brindada a la población usuaria del nosocomio. La evaluación permanente del desempeño laboral del personal de salud de un hospital es una responsabilidad institucional y compromiso social que responde a la necesidad e interés de la entidad de prestar un servicio de mejor calidad, y

que conmina a todo el personal tanto a la plana directiva como a los empleados a perfeccionar constantemente su labor.

Espaderos Narciso (2016) asevera que en la actualidad la satisfacción y el desempeño laboral se han convertido en uno de los factores que mueven las organizaciones, y contribuyen significativamente al logro de mayor productividad y competitividad en la prestación de servicios a la población por las entidades públicas y privadas. La satisfacción y el desempeño laboral son factores que establecen las bases o cimientos del buen funcionamiento institucional. En tal sentido, la satisfacción laboral es uno de los elementos esenciales que aporta al desenvolvimiento fructífero de una entidad, por los numerosos beneficios que proporciona tanto para la institución como para los trabajadores. Es de vital importancia que las organizaciones se preocupen por el bienestar de sus empleados y cuenten con su participación en la toma de decisiones y cambios a realizar en la entidad. El desempeño laboral del personal de la institución para ser productivo y constante requiere de condiciones apropiadas que generen una satisfacción laboral, que a su vez, coadyuven en la mejora del trabajo realizado. La productividad de una entidad pública o privada depende en gran medida del buen desempeño de sus empleados. En ese sentido cuanto mayor es el rendimiento laboral, tanto mayor es el bienestar y satisfacción de los trabajadores y mejor la calidad de atención de institución.

Milkovich y Boudreau (1994) definen al desempeño laboral como el grado por el cual un trabajador de una institución cumple con los requisitos que exige su labor; en otros términos se basa en las principales funciones del puesto de trabajo y su correcta ejecución. Stoner (1994) citado por Espaderos Narciso (2016) expresa que el desempeño laboral es el modo eficaz de laborar por los integrantes de una entidad, con el propósito de alcanzar las metas comunes, acorde a las normas básicas establecidas por la organización. Chiavenato (2000) citado por Espaderos Narciso (2016) manifiesta que el desempeño laboral es el comportamiento del empleado en el logro de los objetivos fijados por la entidad. La institución en sus normas internas fija las pautas técnicas del desenvolvimiento de los trabajadores de acuerdo a la legislación nacional e internacional. Las normas y planes de

trabajo organizacionales exigen del empleado mejora constante de su labor a fin de garantizar el logro de las metas señaladas.

**Factores del desempeño laboral.** Los factores son los elementos, hechos, circunstancias, aspectos, condiciones, etc. independientes que concurren o determinan la producción de un resultado o situación. Los factores del desempeño laboral del personal del área de nutrición y dietética del HRA son los elementos, condiciones, circunstancias, aspectos y hechos que confluyen en la determinación de la situación actual del desenvolvimiento laboral de los empleados de esta área hospitalaria. Según Espaderos Narciso (2016) los factores del desempeño laboral en una institución son las siguientes:

**Las competencias.** Santos (2008) mencionado por Espaderos Narciso (2016) refiere que la competencia en una organización es la interacción de un conjunto de factores o elementos como los conocimientos, habilidades, experiencias, sentimientos, actitudes, motivaciones, características personales y valores, que confluyen o concurren generando determinados resultados en una institución pública o privada. Esta competencia se desarrolla en función a modelos o ideales demostrados en la práctica social y asociado a un desempeño superior del trabajo y en correspondencia con las exigencias técnicas, productivas y de servicios de una determinada organización. Las competencias de una determinada institución son características observables, medibles y que contribuyan al logro de los fines y objetivos de esa entidad.

Al interior de una institución la competencia viene a ser el conjunto interactuante de conocimientos, experiencias y habilidades de los trabajadores que determinan su desempeño laboral en concordancia con las exigencias y objetivos de la entidad. Las competencias son capacidades humanas que facilitan la realización de los trabajos en forma integrada, así allanando el camino para lograr mejores resultados. En las instituciones entre los trabajadores se desarrollan diferentes clases y niveles de

competencias. Pero existen competencias que posibilitan un desempeño laboral más eficaz, como las intelectuales y emocionales.

Cuesta (2001) citado por Espaderos Narciso (2016) afirma que el desempeño laboral exitoso es una competencia que exige la concurrencia de un conjunto de elementos y factores como los conocimientos y habilidades que ayudan ejecutar las tareas (saber hacer), actitudes, valores y rasgos personales que contribuyen al buen desempeño laboral (querer hacer) de los empleados de una entidad.

**El ambiente de trabajo.** El ambiente de trabajo es un factor que influye notablemente en el desempeño laboral de los trabajadores de una institución. Los elementos del ambiente que determinan el desempeño laboral son las informaciones, situaciones, recursos físicos, financieros, técnicos y humanos. Desde el punto de vista de la Universidad Nacional de Colombia – UNC (2003) el ambiente de trabajo es el factor que en ella los trabajadores perciben o distinguen una serie de características propias de la institución. El ambiente de trabajo genera un clima organizacional que contribuye en el buen o mal comportamiento de los integrantes de la institución, repercutiendo en el desempeño laboral y el bienestar de la institución.

Es de vital importancia que la institución procure generar un ambiente de trabajo propicio que haga sentir bien a los empleados consigo mismo, con su labor, con sus compañeros y con el ambiente que le rodea. Un ambiente motivador, cómodo, agradable y favorable al trabajo repercute positivamente en la actitud y desempeño de los trabajadores. Por ello la institución debe evaluar y generar permanentemente un ambiente laboral favorable y armónico, un clima organizacional propicio para el buen desempeño laboral, mediante una instancia encargada de la creación de dicho ambiente laboral.

**Administración del desempeño laboral.** La administración de la labor de los empleados es otro factor importante del desempeño laboral al interior de una entidad. Una buena administración del personal, caracterizado por ser humanista, empático, ordenado, eficiente, con principios y valores contribuye significativamente al buen desempeño laboral y a la generación



de la actitud positiva hacia el trabajo entre los empleados. Ivancevich (2005) citado por Espaderos Narciso (2016) define a la administración del desempeño laboral como un proceso de adecuación y alineamiento del trabajo que desarrolla el personal a los fines, objetivos y metas institucionales bajo la dirección de la plana directiva, ejecutiva y supervisora de la entidad.

La función básica de la administración del personal según Crisólogo Arce (1999) es conseguir trabajadores eficientes, óptimos actitudinal y aptitudinal mente, bien ubicado, desarrollado, remunerado y motivado. Alinear la misión, visión, fines, objetivos y metas institucionales con el buen desempeño laboral del personal de la entidad. Para Robbins, Coulter, Huerta, Rodríguez, Amaru, Varela y Jones (2009) citado por Espaderos Narciso (2016) la administración del desempeño laboral es un sistema de establecimiento de normas que regulan el trabajo intra institucional y la realización de evaluaciones de la labor de los empleados con el propósito de valorar y medir la marcha del desempeño laboral, y en base a ello tomar decisiones pertinentes para la mejora del trabajo y la capacitación permanente de los empleados. Una administración laboral pertinente, eficiente y humana coadyuva notablemente en la mejora del desempeño laboral y en la satisfacción e identidad de los trabajadores con su labor y con la institución.

**Evaluación del desempeño laboral.** La evaluación del trabajo desarrollado por los trabajadores de una institución es otro factor importante del desempeño laboral. Mondy y Robert (2005) citado por Espaderos Narciso (2016) indica que la evaluación del desempeño laboral viene a ser un sistema formal de revisión y valoración de la labor desempeñada por el personal o por los equipos de trabajo dentro de una institución. Alles (2006) también referido por Espaderos Narciso (2016) explica que la evaluación del desempeño laboral es la medición y análisis del desenvolvimiento laboral de los empleados. La evaluación del personal es un instrumento de toma de decisiones y de mejora de la gestión, dirección y supervisión del desempeño laboral que se desarrolla en una entidad.

Chiavenato (2011) señala que la evaluación del desempeño laboral es un elemento sistemático que permite visualizar a la institución como una unidad y totalidad, integrado por componentes y aspectos relevantes e importantes en el funcionamiento de la organización. La evaluación del desempeño laboral está vinculada con la planificación estratégica que define el qué, el cómo y el cuándo se debe evaluar el trabajo de los empleados de la institución. Los indicadores de la evaluación del trabajo del personal son seleccionados cuidadosamente y son aplicados con criterios diferenciados en función a los objetivos y metas institucionales. La evaluación es una retroalimentación al desempeño laboral de los integrantes de una entidad y es una actividad sistemática de orientación de la autoevaluación, autodirección y autocontrol que conlleva a lograr los resultados esperados. Se evalúan los siguientes indicadores:

**a) La competencia personal:** capacidad de aprendizaje de nuevos conocimientos y habilidades.

**b) La competencia tecnológica:** capacidad de aprendizaje y manejo de nuevas tecnologías en el desempeño laboral.

**c) La competencia metodológica o procedimental:** capacidad de resolución de problemas en el desempeño laboral.

**d) La competencia social:** capacidad de relaciones sociales y de trabajo en equipo armónico en el desempeño laboral.

Salas (2005) indica que la evaluación del desempeño laboral es importante por estimar y valorar en los trabajadores el rendimiento global; retroalimentar el aprendizaje y la capacitación permanente; toma de decisiones sobre la permanencia, traslados, promoción y separación de los empleados; posibilita el perfeccionamiento del diseño del desenvolvimiento laboral; contribuye al diseño y aplicación de políticas laborales compensatorias, promocionales y motivantes; aporta a la mejora del desempeño laboral y profesional; demostración de las capacidades, aptitudes, habilidades actitudes y valores en el centro de trabajo; contempla la totalidad de las funciones del personal; verifica las evidencias del trabajo realizado; privilegia la observación directa de la actividad laboral; medición cuali – cuantitativo de los resultados del trabajo; y valora el trabajo con

conocimiento del evaluado y recogiendo sus observaciones. La evaluación laboral debe realizarse bajo un parámetro confiable, validado, efectivo, flexible, humana, ambiental y aceptable.

**Enfoques del desempeño laboral.** La Organización Internacional de Trabajo - OIT (2009) aborda las competencias laborales desde tres enfoques conceptuales y metodológicos:

- a) **Enfoque conductual:** Se focaliza en la conducta del trabajador en su desempeño laboral, estableciendo competencias y estándares mínimos de comportamiento, atributos y conductas, generalizables a otros contextos, tiempos y actividades.
- b) **Enfoque constructivista:** Valora la construcción de las competencias a partir de la movilización de recursos humanos, materiales, técnicos y financieras de la entidad orientado a la mejora de las disfunciones y bajos resultados.
- c) **Enfoque funcional:** Se basa en resultados mínimos que debe obtener el trabajador en su actividad laboral, que deben garantizar el cumplimiento de los estándares de productividad, calidad y seguridad que necesita la institución.

Los tres enfoques y modelos del desempeño laboral suponen que los resultados institucionales obedecen a la modificación de tres variables: persona, comportamiento y desempeño.

**Dimensiones del desempeño laboral.** En la presente investigación se consideran cuatro dimensiones o características de las variables desempeño laboral en el área de nutrición y dietética del HRA: resultados, responsabilidad, experiencia e iniciativa.

## **Resultados**

Los resultados vienen a ser una de las dimensiones de trascendental importancia de la variable desempeño laboral del personal en el área de nutrición y dietética del HRA. Se comprende por resultados a las consecuencias, efectos, derivaciones y secuelas de un hecho o de la acción operativa de una persona, de varias personas o de un grupo o de varios

grupos de hombres. En ese sentido, la dimensión resultados del variable desempeño laboral se entiende como los efectos, consecuencias y derivaciones de la acción laboral de los trabajadores en el área de nutrición y dietética del HRA en su competencia profesional. Desde ese punto de vista, SilveraCuri y Alarcón Alarcón (2015) en concordancia con Spencer y Spencer plantean que las competencias (conocimientos, habilidades y aptitudes) a cultivar, desenvolver y aplicar por los trabajadores en el área de salud para lograr resultados satisfactorios son: desarrollar la iniciativa, orden, calidad y precisión; ayuda y servicio, entendimiento personal y orientación al cliente; mantener buenas relaciones y poseer conciencia organizacional; liderazgo y trabajo en equipo; desarrollar capacidades cognoscitivas, razonamiento conceptual y pensamiento analítico; eficacia personal, autocontrol, confianza en sí mismo y flexibilidad.

Al respecto Claude Levy- Leboyer citados por Silvera Curi y Alarcón Alarcón (2015) propone el empleo de competencias como el pensamiento estratégico, toma de decisiones, capacidad de persuasión, dirección, comunicación y sensibilidad interpersonal, adaptabilidad al medio, labor orientado al logro de resultados, iniciativa, deseos de éxito, entre otros. Marcelo Iglesias autor argentino mencionado por Silvera Curi y Alarcón Alarcón (2015) para lograr resultados satisfactorios debe cultivar competencias correlacionadas con la inteligencia emocional: a) en aptitud personal el autodomínio, confianza en sí mismo, autoevaluación, autorregulación, autocontrol, confiabilidad, adaptabilidad, innovación, escrupulosidad, motivación, iniciativa, optimismo, afán de triunfo y compromiso; b) en aptitud social la empatía, orientación al servicio, conciencia política y tolerancia con la diversidad, habilidades sociales, liderazgo, comunicación, manejo de conflictos y trabajo en equipo.

Paredes Sánchez (2015) señala que los resultados del desempeño laboral en el departamento de nutrición y dietética en un hospital están relacionados con el manejo de elementos tangibles: planta física, equipamiento y apariencia personal; con la confiabilidad: prestar servicio digno de confianza, preciso y conforme a lo ofrecido; con la capacidad de respuesta: disposición de proveer un servicio oportuno y de respaldo según

necesidad del paciente; con la seguridad: conocedor de su papel, respetuoso, capaces de transmitir confianza y tranquilidad; con la empatía: carisma para tratar y dar atención individualizada.

Por su parte Yanque Robles (2006) resalta como resultados del desempeño laboral del personal del departamento de nutrición y dietética en hospitales públicos del Perú la capacidad de manejo técnico y profesional de equipos, instalaciones e insumos de esta área de trabajo; conocimiento y manejo sistemático de la organización física, técnica y humana del área; procesamiento y manipulación saludable y eficiente de los alimentos para los pacientes y personal del nosocomio; uso adecuado y austero de los recursos económicos (dinero) asignado al departamento de nutrición y dietética; preparación exacta de alimentos y dietas según prescripción médica y cantidad de pacientes; servicio escrupuloso de las raciones que consumen los pacientes; programación precisa y eficaz de la preparación de menús y dietas de los pacientes; capacidad de coordinación y enlace interna y externa en el área de trabajo; conocimiento y capacidad de aplicación del Manual de Normas y Procedimientos y el Reglamento de Organización y Funciones del Departamento de Nutrición; y capacidad de almacenamiento (memoria o guardado) de la información del área de trabajo. El resultado final de la capacidad de desenvolvimiento laboral de los trabajadores de ésta área hospitalaria es la satisfacción de los pacientes y personal con la calidad de atención brindada.

La dimensión resultados en el desempeño laboral del área de nutrición y dietética del HRA tiene un conjunto de indicadores, de las cuales se destacan en esta investigación a la capacidad de adaptación y predisposición al cambio.

#### **a) Capacidad de adaptación**

La capacidad de adaptación del personal en el área de nutrición y dietética del HRA es uno de los indicadores de trascendental importancia de la dimensión resultados que repercute en el desempeño laboral de los profesionales de esta área hospitalaria. Este referente empírico consiste en la capacidad de adaptarse que tienen los trabajadores a los requerimientos

técnicos, humanos y profesionales del área de nutrición y dietética de la entidad hospitalaria. Esta área de trabajo tiene condiciones laborales especiales por el rol que cumple en la dotación alimentaria, nutricional y dietética a los pacientes y personal del hospital. Por ello requiere en de empleados en primer lugar que tengan formación técnica, profesional y humana que exige esta área laboral del nosocomio, y en segundo lugar, tengan la facilidad de adaptación a las necesidades, cuidados especiales y ritmo de atención que exige esta labor delicada.

#### **b) Predisposición al cambio**

La predisposición al cambio del personal en el área de nutrición y dietética del HRA es uno de los referentes empíricos de notable importancia de la dimensión resultados que afecta el desempeño laboral de los profesionales de esta área hospitalaria. Este indicador consiste en que el trabajador del área de nutrición y dietética del hospital debe poseer la inclinación, tendencia y vocación natural de aceptar y adaptarse rápidamente a los cambios laborales, técnicos, profesionales y humanos que exige ésta área hospitalaria. Este espacio laboral tiene condiciones particulares de organización y trabajo por la función de suministro nutricional y dietético a los enfermos y empleados del hospital. Esta función delicada hace que esta área laboral requiera de trabajadores con capacidad y predisposición de aceptación y adaptación a los requerimientos del departamento de nutrición y dietética del hospital.

#### **Responsabilidad**

La responsabilidad es otra de las dimensiones de relevancia de la variable desempeño laboral en el área de nutrición y dietética del HRA. La responsabilidad para el Diccionario de la Lengua Española (2008) es la cualidad de responsable, es decir es el compromiso, el deber o la obligación de responder o rendir cuentas por alguna acción o por alguna persona. Es la asunción consciente de una o varias personas de las consecuencias de sus actos, palabras o decisiones, para de rendir cuentas por ellas. Según el Diccionario de Antropología Filosófica de José Ramón Ayllón el término responsabilidad procede del verbo latino “responderé” que significa

responder. Es la obligación y la capacidad de la persona o personas de asumir las consecuencias de los propios actos libres y de responder por ellos. ¿Ante quién se responde? Tradicional o clásicamente se dice: responde ante los demás, ante la sociedad, ante la ley y ante Dios, en la medida en que dichos actos les afecten. La responsabilidad es un valor inseparable de otro valor: la libertad. Si la libertad es la facultad o capacidad de elegir, actuar, hablar o tomar decisiones; en cambio la responsabilidad es la aptitud, el deber o la obligación de responder o de dar cuentas por dicha libertad.

En el Diccionario de Ciencias Jurídicas, Políticas y Sociales de Manuel Ossorio se dice que el término responsabilidad para la Academia es la deuda, obligación de reparar y satisfacer, por sí o por otro, a consecuencia de delito, de una culpa o de otra causa legal. Esta definición académica desde un punto de vista jurídico incurre en el error de confundir obligación con responsabilidad, a pesar de ser conceptos distintos. La obligación tiene dos elementos: la deuda considerada como deber y la responsabilidad como exigencia del deudor de cumplir su obligación o deber. La responsabilidad es un elemento agregado de la obligación a solo efecto de garantizar el cumplimiento del deber. En el Derecho Civil la responsabilidad es considerada como un acto contractual que exige su cumplimiento, y su incumplimiento es sancionado legalmente. En el Derecho la responsabilidad está ligada a un conjunto de conceptos y actos legales como responsabilidad contractual, extracontractual, cuasicontractual, objetiva, subjetiva, civil, penal, individual, colectiva, judicial, extra judicial, criminal, delictual, cuasi delictual, patronal, pecuniaria, entre otros.

*Según el Diccionario Jurídico de Hernán Figueroa Extremadoyro la responsabilidad es la:*

*“Obligación de reparar el daño ocasionado, por negligencia, culpa o dolo, como consecuencia de la comisión de un hecho sancionable. La responsabilidad penal es la que cae dentro del ámbito de los delitos que contiene el Código respectivo. Quien es culpable debe responder. Sólo no tienen responsabilidad quienes específicamente las leyes así lo determinan, como un enfermo mental, un incapaz, etc.” (p. 134).*

Teniendo en cuenta los conceptos mencionados, en esta investigación se asume tanto la noción académica como el concepto jurídico del término responsabilidad. En ese sentido, en el presente estudio se considera a la responsabilidad como una dimensión de trascendental importancia de variable desempeño laboral del personal del área de nutrición y dietética del HRA. La responsabilidad es un valor que consiste en la obligación que tiene todo trabajador de cumplir debidamente con sus deberes u obligaciones laborales y que están estipulados en el acto contractual que firmaron entre el empleado (a) y el Estado peruano. En esta área laboral del HRA se entiende por responsabilidad como el valor que exige una práctica personal y perdurable en el tiempo. Su práctica es vital en todo trabajo; pero es mucho más exigente en la entidad hospitalaria, incluida el área de nutrición y dietética debido a que se labora con personas que tienen problemas de salud y necesitan de atención especial por parte de los profesionales de salud en buenas condiciones de salud físico y mental. La práctica de este valor contribuye a la realización de una atención de calidad, así como al logro de la satisfacción laboral en los trabajadores y a la satisfacción en los usuarios con la calidad de atención recibida.

Desde el punto de vista de Bass (1990) citado por Quenta Valdez y Silva Barreda (2016) la práctica de la responsabilidad es una de las características de los trabajadores que tienen capacidad de liderazgo. Los trabajadores con características de liderazgo se diferencian de otras personas por su deseo de asumir responsabilidades y muestran iniciativa, planifican y ejecutan tareas necesarias, asumen las consecuencias de sus decisiones y avizoran posibles fracasos, tienen claridad que toda labor significativa requiere inversión de tiempo y esfuerzos muchas veces fuera de lo común, y así lo asumen y accionan.

La dimensión responsabilidad en el desempeño laboral del área de nutrición y dietética del HRA tiene un conjunto de indicadores, de las cuales se resaltan en esta investigación al cumplimiento de las funciones y la oportunidad en el trabajo a realizar.



### **a) Cumplimientos de las funciones**

El cumplimiento de las funciones por el personal en el área de nutrición y dietética del HRA es uno de los referentes empíricos de gran importancia de la dimensión responsabilidad que repercute en el desempeño laboral de los profesionales de esta área hospitalaria. Este indicador consiste en la ejecución cabal y correcta por el trabajador del área de nutrición y dietética del HRA de las funciones propias de su delicada labor. El cumplimiento de las funciones inherentes a su trabajo es de vital importancia para el logro de los objetivos y metas institucionales, así como para la satisfacción del mismo empleado.

### **b) Oportunidad**

La oportunidad en el cumplimiento de sus funciones por el personal del área de nutrición y dietética del HRA es uno de los indicadores de notable significación de la dimensión responsabilidad que repercute en el desempeño laboral de los profesionales de esta área hospitalaria. Este referente empírico consiste en que el trabajador del área de nutrición y dietética del HRA debe cumplir su labor en el momento en que se requiere o necesita una acción o trabajo. Cumplir la función laboral en el tiempo y circunstancia conveniente y necesaria es ineludible para el buen desempeño y satisfacción laboral de los empleados, para el logro de las metas y objetivos de la institución.

### **Experiencia**

La experiencia laboral es otra de las dimensiones de notable significación de la variable desempeño laboral en el área de nutrición y dietética del HRA. La experiencia según Gómez de Silva (2009) son los conocimientos que se adquieren con la práctica; es aprender tratando y es hacer la prueba. Para el Diccionario de la Lengua Española (2008) la palabra experiencia significa enseñanza o el conocimiento directo que se logra con la práctica, con el ejercicio y con la misma vida.

Desde la consideración filosófica de Rosental (2005) la experiencia viene a ser el reflejo sensorial y empírico del mundo exterior; es el producto

de la interacción activa del hombre con la realidad objetiva; es un saber sensorial derivada del mundo exterior, y es secundaria con respecto a la realidad que es independiente al cerebro humano. En el proceso de la adquisición de la experiencia el hombre va descubriendo un conjunto de conexiones necesarias, propiedades y leyes que rigen el desarrollo de los fenómenos, así como se buscan y ensayan los métodos y recursos de las actividades humanas. La experiencia se funde con todo el conjunto de elementos y acciones que implican la práctica social, así como es un recurso fundamental de la práctica y la teoría, en el desarrollo de la ciencia y tecnología.

La experiencia es el saber sensorial que se adquiere en la práctica social mediante la acción directa e indirecta. Para Crisólogo Arce (1999) las experiencias directas se adquieren mediante la filosofía del aprender haciendo y viviendo en contacto directo con la realidad objetiva. Por ejemplo se aprende a oler oliendo, a observar observando, a nadar nadando, etc. En el proceso del conocimiento científico del mundo la experiencia directa es un elemento de aprendizaje muy importante. Sin embargo, también son importantes las experiencias simuladas, porque reproducen la realidad en la forma más fidedigna como es el caso de las dramatizaciones, los experimentos, uso de muñecos en el tratamiento fisioterapéutico y de enfermedades en la salud, juegos con títeres, sociodramas, demostraciones simuladas del uso de microscopios, de cómo leer y aplicar manuales, entre otros recursos. Asimismo las experiencias educativas son significativas en la adquisición de los saberes prácticos y teóricos, por ser acciones con sentido y contenido que permiten a los educandos a adquirir nuevos saberes.

Considerando los mencionados aportes respecto de la noción de la experiencia, se comprende en esta investigación que la experiencia laboral de los trabajadores en el área de nutrición y dietética del HRA es de importancia ineludible para lograr un buen desempeño laboral, para la atención de calidad de los pacientes y usuarios, así como para la satisfacción laboral de los empleados y complacencia de los pacientes. La experiencia laboral anterior de un trabajador en el departamento de nutrición y dietética del hospital coadyuva en el mejor desempeño laboral, ayuda a

resolver los problemas de trabajo con mayor conocimiento, solvencia y mejor actitud en relación al empleado sin experiencia laboral en la materia.

La dimensión experiencia en el desempeño laboral del área de nutrición y dietética del HRA tiene varios referentes empíricos, de las cuales se consideran como los más relevantes en esta investigación la destreza laboral y experiencia profesional.

#### **a) Destreza laboral**

La destreza laboral del personal del área de nutrición y dietética del HRA es uno de los indicadores de notable importancia de la dimensión experiencia que afecta al desempeño laboral de los profesionales de esta área hospitalaria. La destreza laboral consiste en el conjunto o cúmulo de saberes teórico - prácticos adquiridos por el empleado durante el tiempo en que ha venido desenvolviéndose en actividad laboral en el área de nutrición y dietética del hospital. La adquisición de los saberes producto de la experiencia laboral es un plus que tiene un trabajador con respecto a los otros que no las tienen, debido a que le da mayores posibilidades de una mejor resolución de problemas laborales y le da mayor solvencia en su ejercicio profesional, y las mismas que le proporcionan mejor performance y satisfacción laboral.

#### **b) Experiencia profesional**

La experiencia profesional del personal del área de nutrición y dietética del HRA es otro referente empírico de mucha significancia de la dimensión experiencia que afecta al desempeño laboral de los profesionales de esta área hospitalaria. La experiencia profesional consiste en la acumulación de un conjunto de saberes teórico – prácticos en la especialidad profesional de nutrición y dietética como resultado de trabajos realizados anteriormente en esta misma especialidad. Esta experiencia profesional le da ventajas y solidez en el desempeño laboral y en la resolución de problemas del trabajo.

#### **Iniciativa**

La iniciativa es otra de las dimensiones relevantes de las variables desempeño laboral en el área de nutrición y dietética del HRA. La iniciativa para el Diccionario de la Lengua Castellana (2008) es la acción de

anticiparse ante los demás para hablar u obrar. La iniciativa es el ánimo o aliento que tiene una persona de impulsar y promover creativamente alguna acción o tarea antes que otros lo hagan. Es un estado de la conducta de la persona que consiste en realizar esfuerzos de impulsar, de inspirar y empujar una acción nueva y creativa de resolver problemas dentro de una actividad determinada.

La dimensión iniciativa en el desempeño laboral del área de nutrición y dietética del HRA tiene varios indicadores, de las cuales se priorizan como los más relevantes en esta investigación a la capacidad para idear acciones y capacidad para emprender acciones.

#### **a) Capacidad para idear acciones**

La capacidad para idear acciones del personal del área de nutrición y dietética del HRA es uno de los referentes empíricos de la dimensión iniciativa que repercute en el desempeño laboral de los profesionales de esta área hospitalaria. Este indicador consiste en que los trabajadores del área de nutrición y dietética del HRA deben poseer la capacidad o las competencias necesarias para generar o crear nuevas acciones que resuelvan los problemas laborales con solvencia y corrección. La consolidación de estas ideas de acciones o proyectos nuevos y creativos da mayor performance y satisfacciones al empleado.

#### **b) Capacidad para emprender acciones**

La capacidad para emprender acciones del personal del área de nutrición y dietética del HRA es otro indicador de la dimensión iniciativa que repercute en el desempeño laboral de los profesionales de esta área hospitalaria. Este indicador consiste en que los empleados del área de nutrición y dietética del HRA poseen competencias solventes para materializar o ejecutar nuevas acciones que solucionen las dificultades o limitaciones laborales. La realización o ejecución de nuevos proyectos emprendedoras

generan ascendencia y mejor performance de los empleados que tienen esta capacidad emprendedora.

#### **1.4. Formulación del problema:**

##### **Problema general**

¿Qué relación existe entre satisfacción y desempeño laboral en trabajadores del Servicio de Nutrición y Dietética del Hospital Regional, Ayacucho, 2018?

##### **Problemas específicos**

- a. ¿Qué relación existe entre satisfacción con el trabajo y desempeño laboral en trabajadores del Servicio de Nutrición y Dietética del Hospital Regional, Ayacucho, 2018?
- b. ¿Qué relación existe entre satisfacción con el salario y desempeño laboral en trabajadores del Servicio de Nutrición y Dietética del Hospital Regional, Ayacucho, 2018?
- c. ¿Qué relación existe entre satisfacción con la promoción y desempeño laboral en trabajadores del Servicio de Nutrición y Dietética del Hospital Regional, Ayacucho, 2018?
- d. ¿Qué relación existe entre satisfacción con el reconocimiento y desempeño laboral en trabajadores del Servicio de Nutrición y Dietética del Hospital Regional, Ayacucho, 2018?

#### **1.5. Justificación de estudio**

El trabajo de investigación considera mencionar como justificación para la realización del estudio las siguientes consideraciones:

**Justificación por conveniencia.** El presente trabajo de investigación es conveniente porque sentará las primeras bases en la medición y evaluación de los niveles de satisfacción y desempeño laboral en trabajadores del Servicio de Nutrición y Dietética del Hospital Regional, Ayacucho, 2018, con la finalidad de mejorar las competencias laborales y niveles de satisfacción, ello permitirá a los directivos y especialistas en brindar mejoras para la calidad de atención en este servicio hospitalario, toda vez que se ha percibido expresiones como “nadie reconoce mi trabajo”, “la retribución económica no cubre mis necesidades básicas”, “se nos exige demasiado para un pobre salario”, etc. Expresiones que reflejan la insatisfacción laboral que existe en la mencionada área de trabajo. Asimismo se ha observado entre los servidores de esta área la impuntualidad en la hora de ingreso, retrasos en el cumplimiento de las actividades, cansancio en sus labores, irresponsabilidad en algunas actividades, cierto nivel de desorganización laboral, maltrato entre los servidores y hacia los pacientes, poco interés por responder con eficiencia y rapidez a las necesidades y requerimientos de su labor, reticencia al cambio e innovación laboral, incumplimiento de algunas funciones de trabajo, presentación inoportuna de informes laborales, falta de iniciativa y motivación para mejorar su labor profesional.

**Justificación por Relevancia social.** La trascendencia fundamental del presente trabajo de investigación para la sociedad es de carácter institucional, y regional, ya que la problemática redunda en casi todos los centros hospitalarios en servicio de nutrición y dietética de la región. Con los resultados obtenidos se beneficiarán los directivos, trabajadores y usuarios del servicio de nutrición y dietética. El modo en que se beneficiarán los directivos será con los resultados investigativos y tomar mejores direcciones para con la misión y visión de servicio, los trabajadores se beneficiarán mediante talleres de fortalecimiento de capacidades y competencias laborales que se pretende hacer en el siguiente nivel investigativo tomando como base el estado y la cuestión ya sea por futuros investigadores o del

mío propio, los usuarios se beneficiaran con la simplificación de la atención y calidad de atención.

**Implicancias prácticas.** El trabajo de tesis ayudará identificar problemas de carácter laboral en el área de servicio de nutrición del Hospital Regional, problemas como la insatisfacción laboral y las deficiencias en el desempeño profesional del personal de nutrición y principalmente a las carencias de atención a los pacientes, las que, al mismo tiempo de no contribuir en la mejora de la salud de los enfermos, también coadyuvan al incremento de la insatisfacción de los usuarios con la atención brindada por esta área, que a su vez se suma al descontento de la población recurrente a las otras dependencias del nosocomio, así generándose una corriente de opinión negativa que afecta la imagen institucional y el prestigio del personal de salud del HRA..

**Valor teórico.** Con la presente investigación no se llenará algún vacío específico en conocimiento científico, pero sí se podrá generalizar los resultados a principios más amplios porque se trabajó con un muestreo de tipo probabilístico, en otras palabras la que ocurra en este nosocomio también puede ocurrir en otras de similares características. A partir de la correlación de datos, se pueda inferir y apoyar enfoques, teorías así como contradecir sobre. No se podrá conocer el comportamiento de una o más variables en relación a las variables de estudio, debido a que el trabajo es de nivel relacional de corte transversal en la que se busca establecer la relación de las variables, así mismo, se busca comprender que las personas vienen a ser el principal activo de las instituciones, por ello la satisfacción laboral es uno de los elementos de mayor importancia a tener en cuenta en el logro de la calidad de los servicios ofertados. Bajo la opinión de la Organización Mundial de la Salud – OMS (2017) a nivel mundial, la población económicamente activa (PEA) dedican aproximadamente una tercera parte de su tiempo a su centro de labor, por tal razón las condiciones laborales deben ser la apropiadas a fin de generar efectos favorables en el equilibrio de la salud del trabajador. Las oportunidades de desarrollo personal y

profesional de los trabajadores, así como la protección ante los riesgos físicos y psicosociales son el producto de las buenas condiciones laborales que se dan en la institución donde uno labora. Esto, contribuye significativamente en la mejora de la autoestima, de las relaciones interpersonales y sociales de los empleados, así produciendo efectos positivos para la salud y el desempeño laboral.

**Utilidad metodológica.** La investigación facilitará la creación de nuevos instrumentos de medición en función a las variables y dimensiones de estudio, así mismo considera instrumentos de medición debidamente validados y que servirán para ser utilizados en futuras investigaciones.

## **1.6 Hipótesis**

### **Hipótesis general**

Existe relación directa entre satisfacción y desempeño laboral en Servicio de Nutrición y Dietética del Hospital Regional, Ayacucho, 2018

### **Hipótesis específicos**

- a. Existe relación directa entre satisfacción con el trabajo y desempeño laboral en trabajadores del Servicio de Nutrición y Dietética del Hospital Regional, Ayacucho, 2018
- b. Existe relación directa entre satisfacción con el salario y desempeño laboral en trabajadores del Servicio de Nutrición y Dietética del Hospital Regional, Ayacucho, 2018
- c. Existe relación directa entre satisfacción con la promoción y desempeño laboral en trabajadores del Servicio de Nutrición y Dietética del Hospital Regional, Ayacucho, 2018



- d. Existe relación directa entre satisfacción con el reconocimiento y desempeño laboral en trabajadores del Servicio de Nutrición y Dietética del Hospital Regional, Ayacucho, 2018

## **1.7 Objetivos**

### **Objetivo general**

Determinar la relación entre satisfacción y desempeño laboral en trabajadores del Servicio de Nutrición y Dietética del Hospital Regional, Ayacucho, 2018

### **Objetivos específicos:**

- a. Identificar la relación entre satisfacción con el trabajo y desempeño laboral en trabajadores Servicio de Nutrición y Dietética del Hospital Regional, Ayacucho, 2018
- b. Identificar la relación entre satisfacción con el salario y desempeño laboral en trabajadores del Servicio de Nutrición y Dietética del Hospital Regional, Ayacucho, 2018
- c. Identificar la relación entre satisfacción con la promoción y desempeño laboral en trabajadores Servicio de Nutrición y Dietética del Hospital Regional, Ayacucho, 2018
- d. Identificar la relación entre satisfacción con el reconocimiento y desempeño laboral en trabajadores del Servicio de Nutrición y Dietética del Hospital Regional, Ayacucho, 2018

## II. MÉTODO

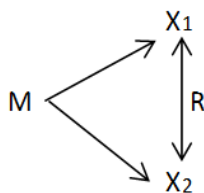
### 2.1. Diseño de investigación

En la metodología de la investigación existen un conjunto de diseños con sus respectivos esquemas de ejecución de tesis; sin embargo en el campo teórico de la metodología, los diseños son entendidos como guías, planos a seguir. Los diseños de investigación son de acuerdo a cada enfoque y nivel investigativo. En el caso concreto de nuestra tesis es de enfoque cuantitativo de nivel relacional.

Al respecto, Supo (2016) afirma que los diseños relacionales son de variabilidad o vi variadas, es decir el propósito de estudio tiene dos variables, una de asociación y otra de supervisión.

“Es un camino, un sendero a seguir con la finalidad de comprobar una verdad, a través de la hipótesis” (Jiménez, 2007, p. 98). En este diseño de investigación no hay manipulación de variables, sino asociación de variables y dimensiones, su recojo de datos es de un solo momento o de corte transversal, por lo que gráficamente representamos de la siguiente manera:

#### Esquema



Siendo:

M, trabajadores del Servicio de Nutrición y Dietética del Hospital Regional

X1, Satisfacción laboral

X2, Desempeño Laboral

R, relación entre variables

## **2.2. Variables, operacionalización**

### **Variables**

V1: Satisfacción laboral

V2: Desempeño Laboral

**Cuadro operacional de variables:**

Variable	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Satisfacción laboral	Estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto. (Locke, 1976)	Expresión de placer y gratificación con el desempeño de las funciones determinado con la escala de satisfacción laboral	Trabajo	Responsabilidad Organización Habilidades	<b>Ordinal:</b> 1= Insatisfecha 2=Moderadamente satisfecha 3=Satisfecha
			Salario	Valoración del salario Expectativas salariales	
			Promoción	Capacitación Ascenso	
			Reconocimiento	Retribución Trato	
Desempeño laboral	Es el comportamiento o la conducta real de los trabajadores, tanto en el orden profesional y técnico, como en las relaciones interpersonales que se crean en la atención del proceso salud / enfermedad de la población. (Salas, 2005)	Características del cumplimiento de las funciones determinada con la escala del desempeño laboral determinado con la escala de desempeño laboral	Resultados	Capacidad para adaptarse a los requerimientos de la organización. Predisposición al cambio	<b>Ordinal:</b> 1=Deficiente 2=Regular 3=Buena 4=Excelente
			Responsabilidad	Cumplimiento de las funciones Oportunidad	
			Experiencia	Destreza en el cumplimiento de las funciones.	
			Iniciativa	Capacidad para idear acciones Capacidad para emprender acciones.	

## 2.3. Población y muestra

### Población

La población de investigación tiene diferentes acepciones, pero la mayoría de los autores coincide en señalar que está conformada por individuos o fenómenos que son motivo de investigación (Hernández, 2014, p. 98).

“La población se desprende del conjunto universal, para dar continuidad a la muestra sacar conclusiones (Pino, 2012, p. 157).

Pimienta, (200) No solo las personas pueden ser consideradas como población de estudio, sino todos los elementos, documentos, objetos y que cada una tiene una característica muy particular independiente de cada una de ellas.

Carrasco, (2006), La población es considerada como el estudio que se desprende del conjunto universal, para estudiar, personas, eventos, hechos y objetos.

Por consiguiente la presente investigación considera a los

La población de estudio considera a los trabajadores del Servicio de Nutrición y Dietética del Hospital Regional. Ayacucho-2018.N =30

*Tabla 1: Población de estudio*

TRABAJADORES	MUJERES	HOMBRES	TOTAL
Trabajadores en servicio de nutrición	21	09	30
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>09</b>	<b>30</b>

*Fuente: Base de datos del hospital Regional. Elaboración: Propia*

## Muestra

Quezada (2012) Es una parte representativa que se desprende de la población de estudio.

La muestra de estudio para Salkind (2002) Es aquella que comprende las mismas características de la población, por consiguiente una muestra puede ser una parte de personas, hechos, documentos y otros.

Parra (2003), Es aquel subconjunto que comprende características del universo y de la población, por lo que viene hacer una parte representativa, para poder estudiarla.

Para Supo (2015) si la población de estudio es accesible a la muestra entonces se obvia la muestra y se trabaja con toda la población, por lo tanto se trata de un estudio censal.

Por consiguiente, en la presente investigación se ha obviado el cálculo de la muestra porque la población es accesible. Por tanto, se trata de un estudio censal.  $n = 30$  trabajadores del Servicio de Nutrición y Dietética del Hospital Regional, Ayacucho, 2018

*Tabla 2: Muestra de estudio*

TRABAJADORES	MUJERES	HOMBRES	TOTAL
Trabajadores del servicio de nutrición	21	09	30
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>09</b>	<b>30</b>

*Fuente:* Base de datos del hospital Regional. Elaboración: Propia

## 2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

### Técnicas

Las técnicas, Son procedimientos diversos, precisos y secuenciales que todo observador utiliza con la finalidad concreta de recoger información relevante y a partir de ello producir nuevos conocimientos. (Tafur, 2016, p. 154).

Encuesta. Son diversos procedimientos técnicos con finalidades investigativas y su planificación es anticipada.

Para el caso de nuestro estudio se consideró utilizar las siguientes técnicas:

Tabla 3

*Tabla de las técnicas de la instrumentación.*

VARIABLES	TÉCNICAS
Satisfacción	Encuesta
Desempeño laboral	Encuesta

FUENTE: Cuadro operacional de variables y la instrumentación. Elaboración: Propia

### Instrumentos

Es un recurso metodológico esencial del cual se valen los investigadores, para acercarse a la información y fenómenos, a partir de ello extrapolar información relevante objetiva y validada, sus finalidades son investigativas. (Peña, 2016, p. 156).

Para el caso de la instrumentación del trabajo de investigación se empleó el cuestionario de encuesta para ambas variables de estudio.

Tabla 4

*Tabla de las de la instrumentación.*

VARIABLES	INSTRUMENTOS
Satisfacción	Cuestionario de satisfacción
Desempeño laboral	Cuestionario de desempeño

**FUENTE:** Cuadro operacional de variables y la instrumentación. Elaboración: Propia

Variable I: La técnica de investigación que se consideró para la presente variable: satisfacción por resultado fue encuesta, cuyo instrumento fue un cuestionario de satisfacción de acuerdo a la dimensión e indicadores de estudio, con un total de 25 ítems, con una escala de medición ordinal tipo Likert, lo cual tuvo como finalidad recabar información referido al nivel de satisfacción en los trabajadores del servicio de nutrición y dietética en el Hospital Regional de Ayacucho.

Variable II: La técnica de investigación que se consideró para el presente variable desempeño laboral fue encuesta, cuyo instrumento fue un cuestionario de desempeño de acuerdo a la dimensión e indicadores de estudio, con un total de 16 ítems, con una escala de medición ordinal tipo Likert, lo cual tuvo como finalidad recabar información sobre el desempeño laboral en los trabajadores del servicio de nutrición y dietética en el Hospital Regional de Ayacucho.



### ***Ficha técnica de la instrumentación***

Instrumento	<b><i>Cuestionario para medir satisfacción</i></b>		
Autores	Sonia Palma Carrillo.		
Año de edición	1999		
País de origen	Perú.		
Ámbito de aplicación	Instituciones de salud pública		
Administración	Individual		
Objetivo	Valorar los niveles de satisfacción laboral.		
Duración	30 minutos		
Dimensiones	Satisfacción con el trabajo Satisfacción con el salario Satisfacción con la promoción Satisfacción con el reconocimientos		
Adaptado	<b>Br.Chávez Centeno, Flora Gabriela</b>		
Campo de aplicación	Trabajadores del Servicio de Nutrición y Dietética del Hospital Regional. Ayacucho		
Validez estadística	La validez del instrumento consideró el cálculo de la R de Pearson bajo el modelo estadístico, ítem-total, la misma que registró, en cada ítem, un valor mayor a 0.21.		
Índice de confiabilidad	La confiabilidad del instrumento demandó el cálculo del Alpha de Cronbach, la misma que registro el valor de 0.786.		
Calificación	Nunca	:	1 punto
	Rara vez	:	2 puntos
	A veces	:	3 puntos
	A menudo	:	4 puntos
	Frecuentemente	:	5 puntos
Recategorización	Intervalo:		
	Insatisfechas	:	1 – 41 puntos
	Moderadamente insatisfechas	:	42 – 82 puntos
	Satisfechas	:	83 – 123 puntos

### ***Ficha técnica de la instrumentación***

Instrumento	<b><i>Cuestionario para medir desempeño laboral</i></b>		
Autores	Trejo Robles María Isabel.		
Año de edición	2014		
País de origen	Perú.		
Ámbito de aplicación	Instituciones de salud pública		
Administración	Individual		
Objetivo	Valorar el desempeño laboral laboral.		
Duración	30 minutos		
Dimensiones	Resultados		
	Responsabilidad		
	Experiencia		
	Iniciativa		
Adaptado	<b>Br.Chávez Centeno, Flora Gabriela</b>		
Campo de aplicación	Trabajadores del Servicio de Nutrición y Dietética del Hospital Regional. Ayacucho		
Validez estadística	La validez del instrumento consideró el cálculo de la R de Pearson bajo el modelo estadístico, ítem-total, la misma que registró, en cada ítem, un valor mayor a 0.21.		
Índice de confiabilidad	La confiabilidad del instrumento demandó el cálculo del Alpha de Cronbach, la misma que registro el valor de 0.856.		
Calificación	Nunca	:	1 punto
	Casi nunca	:	2 puntos
	A veces	:	3 puntos
	Casi siempre	:	4 puntos
	Siempre	:	5 puntos
Recategorización	Intervalo:		
	Deficiente	:	1 – 20 puntos
	Regular	:	21 – 40 puntos
	Bueno	:	41 – 60 puntos
	Excelente	:	61 – 80 puntos

## **Validez**

La validez según Pino (2014) es la propiedad que tiene el instrumento para lograr sus objetivos, en tal forma la validez de la instrumentación se realiza mediante dos procedimientos, una cuantitativa y otra cualitativa, la primera está referida al procedimiento estadístico de R de Pearson de ítems total mayores > a 0,021 para ser consideradas válidas y la segunda está referido al juicio de expertos en la que es un procedimiento cualitativo, en la que el juez valida ítems por ítems.

Abanto (2015) señala que si los instrumentos de investigación son estandarizados y se acogen a la realidad contextual, entonces no hay necesidad de validar los instrumentos de recojo de datos.

Sin embargo, hemos contextualizado algunos ítems para cada instrumento, por lo que ha sido necesarias la validez estadística de Pearson > A 0,21 en la que los resultados fueron válidos = o > a 0,21.

Estos resultados plasmamos en tablas estadísticas a continuación detallamos:

## **Confiabilidad**

La confiabilidad según Pino (2014) es la propiedad que tiene el instrumento para registrar resultados similares en varias aplicaciones a muestra con características similares. Con respecto a la confiabilidad hemos realizado una prueba piloto en la que los resultados nos arrojaron para la primera variable el Alpha de Cronbach, la misma que registro el valor de 0.786. Para la segunda variable el cálculo del Alpha de Cronbach, la misma que registro el valor de 0.856. Los cuales son altamente confiables.

Para reforzar la confiabilidad y comprobar la veracidad de la instrumentación, los datos recogidos procesamos bajo el siguiente procedimiento estadístico Alpha de Cronbach:

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[ 1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S^2} \right]$$

Su fórmula determina el grado de consistencia y precisión; la escala de valores que le hemos dado a la confiabilidad es igual a la correlación dada por los siguientes valores:



Por lo tanto se determina para la variable satisfacción laboral, el siguiente resultado:

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0,786	0,786	25

En la tabla de fiabilidad para la satisfacción laboral, aplicada a 25 elementos observamos: un alfa de 0,786. Resultado que es cercano a 1, lo cual en los niveles de confiabilidad se ubica en alta confiabilidad, Resultado que comprueba la fiabilidad en la ficha técnica, el resultado sigue siendo de alta confiabilidad.

En la misma medida para el variable desempeño laboral podemos observar el siguiente resultado:

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0,856	0,856	16

En la tabla de fiabilidad para el variable desempeño laboral, aplicada a 16 elementos observamos: un alfa de 0,856. Resultado que es muy cercano a 1, este resultado valida lo considerado en la ficha técnica, los resultados en ambos casos son muy altamente confiables.

Por tanto los instrumentos de investigación son altamente confiables y aplicables en la instrumentación.

## 2.5. Método de análisis de datos

Para el análisis de los resultados del presente estudio se trabajó con los siguientes métodos:

Método estadístico descriptivo: se diseñó la matriz de la base de datos de las variables, se elaboró las tablas de distribución de frecuencias y tablas estadísticas.

Método estadístico inferencial: se utilizó el software estadístico SPSS V22, para procesar los datos, obtener resultados de la estadística descriptiva y para la contratación de las hipótesis; además se utilizó la Prueba de Shapiro-Wilkcon nivel de significancia al 5% para comparar la función acumulada observada de las variables y se desarrolló el coeficiente de contingencia del estadístico R de Spearman expresados en tablas de correlación.

## **2.6. Aspectos éticos**

Se tomaron las precauciones del caso para la protección de la identidad de los encuestados, además teniendo en cuenta las consideraciones éticas correspondientes como confidencialidad, consentimiento informado, libre participación y anonimidad de la información.

### III.RESULTADOS

#### Prueba Inferencial

**Tabla 5**

*Distribución de datos según resultados de la prueba de normalidad*

Si  $n \geq 50$  Kolmogorov-Smirnova; Si  $n < 50$  Shapiro-Wilk

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
SATISFACCIÓN LABORAL	,294	30	,000	,763	30	,000
DESEMPEÑO LABORAL	,372	30	,000	,764	30	,000
satisfacción con el trabajo	,367	30	,000	,705	30	,000
satisfacción con el salario	,345	30	,000	,750	30	,000
satisfacción con la promoción	,404	30	,000	,680	30	,000
satisfacción con el reconocimiento	,367	30	,000	,705	30	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

**Fuente:** Instrumentos de medición. Elaboración: Propia

Nota: Nivel de significancia  $\alpha=0,05$

#### Interpretación:

La tabla 5 registra que la sig ( $\alpha$ ) = 0.000 por lo que podemos afirmar que los datos no configuran distribución normal.

La prueba de normalidad de Shapiro-Wilk en 30 muestras para las variables satisfacción laboral y desempeño laboral, así como en las dimensiones de la asociación en trabajadores del servicio de nutrición y dietética del Hospital Regional de Ayacucho, nos arrojó como resultados los significados bilaterales  $< \alpha$  0,05, esto significa estadísticamente la determinación de una prueba no paramétrica en investigaciones relacionales.

Es necesario precisar que según Abanto (2016) la prueba de normalidad se debe realizar cuando la información acopiada genera cuantificación numérica, independientemente de que la variable sea categórica, ya que sin esta prueba no

se podría elegir el estadígrafo que permite medir la correlación, teniendo en cuenta que existen dos grupos de estadígrafos, las que son paramétricas y las no paramétricas.

**Decisión:** El significado bilaterales para ambas variables y dimensiones, nos arrojó, los Valores menores a 0,05, esto determina la utilización de una prueba no paramétrica en la investigación relacional, y como mis variables son de tipo ordinal entonces el procedimiento estadístico corresponde al estadístico se realiza con: Tau\_b de Kendall, en razón de que el objetivo de investigación es medir la relación entre las variables de estudio.

### A nivel inferencial: tablas cruzadas y pruebas de hipótesis

#### Tabla cruzada y prueba de hipótesis general

**Tabla 6**

*Satisfacción laboral y desempeño laboral en trabajadores del Servicio de Nutrición y Dietética del Hospital Regional. Ayacucho*

SATISFACCIÓN LABORAL*DESEMPEÑO LABORAL tabulación cruzada							
			DESEMPEÑO LABORAL				
			Deficiente	Regular	Buena	Excelente	Total
SATISFACCIÓN LABORAL	Insatisfecha	Recuento	4	4	0	0	8
		% del total	13,3%	13,3%	0,0%	0,0%	26,7%
	Moderadamente satisfecha	Recuento	0	8	0	0	8
		% del total	0,0%	26,7%	0,0%	0,0%	26,7%
	Satisfecha	Recuento	0	8	4	2	14
		% del total	0,0%	26,7%	13,3%	6,7%	46,7%
Total		Recuento	4	20	4	2	30
		% del total	13,3%	66,7%	13,3%	6,7%	100,0%

FUENTE: Base de datos. Elaboración: Investigadora

#### Descripción:

En la tabla 06, del total de 30 trabajadores encuestados del servicio de nutrición y dietética del Hospital Regional de Ayacucho, trabajadores que representan al 100% encuestados con el cuestionario de desempeño laboral y cuestionario de



satisfacción laboral; de esta totalidad el 46,7% (14) de los trabajadores consideran estar satisfechos con la labor que realizan; por otra parte, el 66,7% (20) de los trabajadores se encuentran con un desempeño laboral en proceso y/o regular.

Podemos colegir que, si la mayoría de los trabajadores en el servicio de nutrición y dietética del Hospital Regional se encuentran satisfechos con su labor, sin embargo su desempeño laboral es por mejorar.

### ***Prueba de hipótesis general***

**Hipótesis nula (Ho):** Existe relación indirecta entre satisfacción y desempeño laboral en Servicio de Nutrición y Dietética del Hospital Regional, Ayacucho, 2018

**Hipótesis alterna (Ha):** Existe relación directa entre satisfacción y desempeño laboral en Servicio de Nutrición y Dietética del Hospital Regional, Ayacucho, 2018



**Regla:** Si el valor  $p \geq 0.05$ , se acepta hipótesis nula. Si valor  $p < 0.05$ , se acepta HA.

Correlaciones				
tau_b de Kendall	SATISFACCIÓN LABORAL	Coeficiente de correlación	SATISFACCIÓN LABORAL	DESEMPEÑO LABORAL
	DESEMPEÑO LABORAL			
			1,000	,619**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	30	30
		Coeficiente de correlación	,619**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	30	30

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Nota: Nivel de significancia  $\alpha=0,05$

Fuente: Cuestionario. Elaboración: Propia.

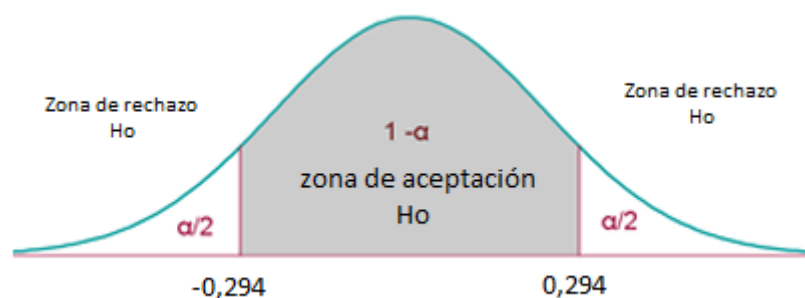
## INTERPRETACIÓN:

La tabla de correlaciones para la hipótesis general, nos permite observar que el valor del tau\_b de Kendall = 0,619, lo que significa que existe una buena correlación.

### Nivel de significancia

$\alpha = 0,05$  (5%)

### Región de rechazo y aceptación



### Decisión estadística

Valor de la tabla = 0,294

Valor teórico = 0,619

El valor teórico se ubica en la zona de rechazo de  $H_0$ , en la tabla de correlaciones el significado (bilateral) obtenido es 0,000 y es menor que al nivel de significancia ( $\alpha$ : 0,05); entonces existen razones suficientes para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna:

**Conclusión estadística:** “Existe relación directa entre satisfacción y desempeño laboral en Servicio de Nutrición y Dietética del Hospital Regional. Ayacucho-2018.

El coeficiente de correlación es 0,619, por lo tanto existe buena correlación entre satisfacción y desempeño laboral (Kendall: 0,619;  $p < 0,05$ ).

## Tabla cruzada y prueba de hipótesis específica 1

**Tabla 7**

*Dimensión Satisfacción con el trabajo y desempeño laboral*

satisfacción con el trabajo *DESEMPEÑO LABORAL tabulación cruzada							
		DESEMPEÑO LABORAL					
			Deficiente	Regular	Buena	Excelente	Total
satisfacción con el trabajo	Insatisfecha	Recuento	4	0	0	0	4
		% del total	13,3%	0,0%	0,0%	0,0%	13,3%
	Moderadamente satisfecha	Recuento	0	8	0	0	8
		% del total	0,0%	26,7%	0,0%	0,0%	26,7%
	Satisfecha	Recuento	0	12	4	2	18
		% del total	0,0%	40,0%	13,3%	6,7%	60,0%
Total	Recuento	4	20	4	2	30	
	% del total	13,3%	66,7%	13,3%	6,7%	100,0%	

*FUENTE: Base de datos. Elaboración: Investigadora*

### Descripción:

En la tabla 07, del total de 30 trabajadores encuestados del servicio de nutrición y dietética del Hospital Regional de Ayacucho, trabajadores que representan al 100%. Encuestados con el cuestionario de satisfacción laboral en su dimensión satisfacción con el trabajo y cuestionario de desempeño laboral; de los cuales el 60,0% (18) de los trabajadores consideran estar satisfechos con el trabajo; por otra parte, el 66,7% (20) de los trabajadores se encuentran con un desempeño laboral en proceso y/o regular.

La mayoría de trabajadores están satisfechos con el trabajo, sin embargo su desempeño laboral es por mejorar.

### Prueba de hipótesis específica 1

**Hipótesis nula (Ho):** Existe relación indirecta entre satisfacción con el trabajo y desempeño laboral en trabajadores del Servicio de Nutrición y Dietética del Hospital Regional, Ayacucho, 2018

**Hipótesis alterna (Ha):** Existe relación directa entre satisfacción con el trabajo y desempeño laboral en trabajadores del Servicio de Nutrición y Dietética del Hospital Regional, Ayacucho, 2018



**Regla:** Si el valor  $p \geq 0.05$ , se acepta hipótesis nula. Si valor  $p < 0.05$ , se acepta HA.

Correlaciones				
			DESEMPEÑO LABORAL	satisfacción con el trabajo
tau_b de Kendall	DESEMPEÑO LABORAL	Coeficiente de correlación	1,000	,634**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	30	30
	satisfacción con el trabajo	Coeficiente de correlación	,634**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	30	30

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Nota: Nivel de significancia  $\alpha=0,05$ . Fuente: Cuestionario. Elaboración: Propia.

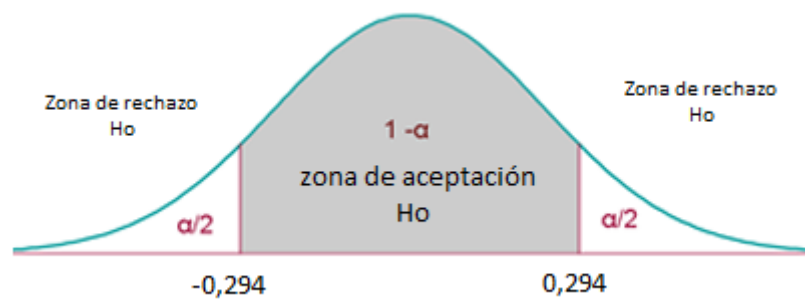
### INTERPRETACIÓN:

La tabla de correlaciones para la hipótesis específica 1, nos permite observar que el valor del tau\_b de Kendall = 0,634, lo que significa que existe buena correlación.

### Nivel de significancia

$\alpha = 0,05$  (5%)

### Región de rechazo y aceptación



### Decisión estadística

Valor de la tabla = 0,294

Valor teórico = 0,634

El valor teórico se ubica en la zona de rechazo de  $H_0$ , en la tabla de correlaciones el significado (bilateral) obtenido es 0,000 y es menor que al nivel de significancia ( $\alpha$ : 0,05); entonces existen razones suficientes para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna:

**Conclusión estadística:** Existe relación directa entre satisfacción con el trabajo y desempeño laboral en trabajadores del Servicio de Nutrición y Dietética del Hospital Regional. Ayacucho-2018.

El coeficiente de correlación es 0,634, por lo tanto existe buena correlación entre satisfacción con el trabajo y desempeño laboral (Kendall: 0,634;  $p < 0,05$ ).

## Tabla cruzada y prueba de hipótesis específica 2

**Tabla 8**

*Dimensión Satisfacción con el salario y desempeño laboral:*

satisfacción con el salario*DESEMPEÑO LABORAL tabulación cruzada							
			DESEMPEÑO LABORAL				
			Deficiente	Regular	Buena	Excelente	Total
satisfacción con el salario	Insatisfecha	Recuento	4	2	0	0	6
		% del total	13,3%	6,7%	0,0%	0,0%	20,0%
	Moderadamente satisfecha	Recuento	0	18	2	0	20
		% del total	0,0%	60,0%	6,7%	0,0%	66,7%
	Satisfecha	Recuento	0	0	2	2	4
		% del total	0,0%	0,0%	6,7%	6,7%	13,3%
Total		Recuento	4	20	4	2	30
		% del total	13,3%	66,7%	13,3%	6,7%	100,0%

*FUENTE: Base de datos; Elaboración: Investigadora*

### Descripción:

En la tabla 08, del total de 30 trabajadores encuestados del servicio de nutrición y dietética del Hospital Regional de Ayacucho, trabajadores que representan al 100%. Encuestados con el cuestionario de satisfacción laboral en su dimensión satisfacción con el salario y cuestionario de desempeño laboral; de los cuales el 67,7% (20) de los trabajadores consideran estar moderadamente satisfechos con el salario percibido; por otra parte, el 66,7% (20) de los trabajadores se encuentran con un desempeño laboral en proceso y/o regular.

La mayoría de trabajadores tienen satisfacción media con el salario percibido y su desempeño laboral es en proceso (por mejorar)

## Prueba de hipótesis específica 2

**Hipótesis nula (Ho):** Existe relación indirecta entre satisfacción con el salario y desempeño laboral en trabajadores del Servicio de Nutrición y Dietética del Hospital Regional, Ayacucho, 2018

**Hipótesis alterna (Ha):** Existe relación directa entre satisfacción con el salario y desempeño laboral en trabajadores del Servicio de Nutrición y Dietética del Hospital Regional, Ayacucho, 2018



**Regla:** Si el valor  $p \geq 0.05$ , se acepta hipótesis nula. Si valor  $p < 0.05$ , se acepta HA.

Correlaciones				
			DESEMPEÑO LABORAL	satisfacción con el salario
tau_b de Kendall	DESEMPEÑO LABORAL	Coefficiente de correlación	1,000	,807**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	30	30
	satisfacción con el salario	Coefficiente de correlación	,807**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	30	30

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

*Nota: Nivel de significancia  $\alpha=0,05$ . Fuente: Cuestionario. Elaboración: Propia.*

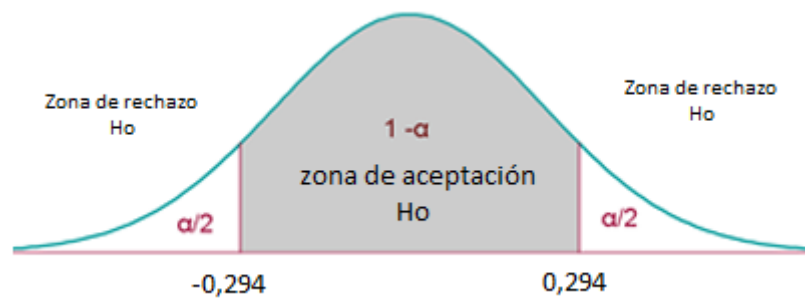
## INTERPRETACIÓN:

La tabla de correlaciones para la hipótesis específica 2, nos permite observar que el valor del tau\_b de Kendall = 0,807, lo que significa que existe muy alta correlación.

## Nivel de significancia

$\alpha = 0,05$  (5%)

## Región de rechazo y aceptación



### Decisión estadística

Valor de la tabla = 0,294

Valor teórico = 0,807

El valor teórico se ubica en la zona de rechazo de la  $H_0$ , en la tabla de correlaciones el significado (bilateral) obtenido es 0,000 y es menor que al nivel de significancia ( $\alpha$ : 0,05); entonces existen razones suficientes para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna:

**Conclusión estadística:** Existe relación directa entre satisfacción con el salario y desempeño laboral en trabajadores del Servicio de Nutrición y Dietética del Hospital Regional, Ayacucho, 2018

El coeficiente de correlación es 0,807, por lo tanto existe correlación muy buena entre satisfacción con el salario y desempeño laboral (Kendall: 0,807;  $p < 0,05$ ).



### Tabla cruzada y prueba de hipótesis específica 3

**Tabla 9**

*Satisfacción con la promoción y desempeño laboral:*

satisfacción con la promoción *DESEMPEÑO LABORAL tabulación cruzada							
			DESEMPEÑO LABORAL				
			Deficiente	Regular	Buena	Excelente	Total
satisfacción con la promoción	Insatisfecha	Recuento	4	2	0	0	6
		% del total	13,3%	6,7%	0,0%	0,0%	20,0%
	Moderadamente satisfecha	Recuento	0	18	4	0	22
		% del total	0,0%	60,0%	13,3%	0,0%	73,3%
	Satisfecha	Recuento	0	0	0	2	2
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	6,7%	6,7%
Total		Recuento	4	20	4	2	30
		% del total	13,3%	66,7%	13,3%	6,7%	100,0%

*FUENTE: Base de datos. Elaboración: Investigadora*

#### Descripción:

En la tabla 09, del total de 30 trabajadores encuestados del servicio de nutrición y dietética del Hospital Regional de Ayacucho, trabajadores que representan al 100%. Encuestados con el cuestionario de satisfacción laboral en su dimensión satisfacción con la promoción y cuestionario de desempeño laboral; de los cuales el 73,3% (22) de los trabajadores consideran estar moderadamente satisfechos con la promoción que les ofrece; así mismo, el 66,7% (20) de los trabajadores se encuentran con un desempeño laboral en proceso y/o regular.

La mayoría de trabajadores tienen satisfacción media con la Promoción que les ofrece y su desempeño laboral es en proceso (por mejorar)

### Prueba de hipótesis específica 3

**Hipótesis nula (Ho):** Existe relación indirecta entre satisfacción con la promoción y desempeño laboral en trabajadores del Servicio de Nutrición y Dietética del Hospital Regional, Ayacucho, 2018

**Hipótesis alterna (Ha):** Existe relación directa entre satisfacción con la promoción y desempeño laboral en trabajadores del Servicio de Nutrición y Dietética del Hospital Regional, Ayacucho, 2018



**Regla:** Si el valor  $p \geq 0.05$ , se acepta hipótesis nula. Si valor  $p < 0.05$ , se acepta HA.

Correlaciones				
			DESEMPEÑO LABORAL	satisfacción con la promoción
tau_b de Kendall	DESEMPEÑO LABORAL	Coefficiente de correlación	1,000	,728**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	30	30
	satisfacción con la promoción	Coefficiente de correlación	,728**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	30	30

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

*Nota: Nivel de significancia  $\alpha=0.05$ . Fuente: Cuestionario. Elaboración: Propia.*

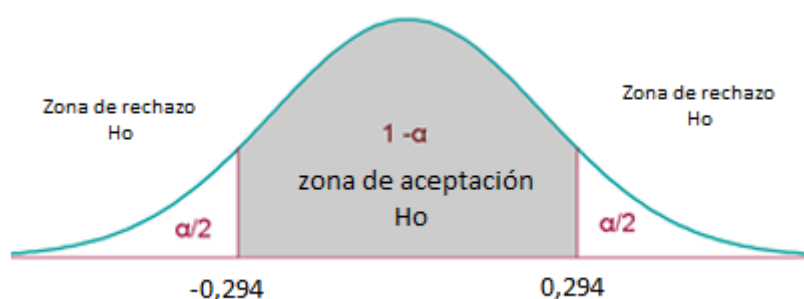
### INTERPRETACIÓN:

La tabla de correlaciones para la hipótesis específica 3, nos permite observar que el valor del tau\_b de Kendall = 0,728, lo que significa que existe alta correlación.

### Nivel de significancia

$\alpha = 0,05$  (5%)

## Región de rechazo y aceptación



## Decisión estadística

Valor de la tabla = 0,294

Valor teórico = 0,728

El valor teórico se ubica en la zona de rechazo de  $H_0$ , en la tabla de correlaciones el significado (bilateral) obtenido es 0,000 y es menor que al nivel de significancia ( $\alpha$ : 0,05); entonces existen razones suficientes para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna:

**Conclusión estadística:** Existe relación directa entre satisfacción con la promoción y desempeño laboral en trabajadores del Servicio de Nutrición y Dietética del Hospital Regional, Ayacucho, 2018

El coeficiente de correlación es 0,728, por lo tanto existe alta correlación entre satisfacción con la promoción y desempeño laboral (Kendall: 0,728;  $p < 0,05$ ).

## Tabla cruzada y prueba de hipótesis específica 4

**Tabla 10**

*Satisfacción con el reconocimiento y desempeño laboral:*

satisfacción con el reconocimiento *DESEMPEÑO LABORAL tabulación cruzada							
		DESEMPEÑO LABORAL					
			Deficiente	Regular	Buena	Excelente	Total
satisfacción con el reconocimiento	Insatisfecha	Recuento	4	14	0	0	18
		% del total	13,3%	46,7%	0,0%	0,0%	60,0%
	Moderadamente satisfecha	Recuento	0	6	2	0	8
		% del total	0,0%	20,0%	6,7%	0,0%	26,7%
	Satisfecha	Recuento	0	0	2	2	4
		% del total	0,0%	0,0%	6,7%	6,7%	13,3%
Total		Recuento	4	20	4	2	30
		% del total	13,3%	66,7%	13,3%	6,7%	100,0%

*FUENTE: Base de datos. Elaboración: Investigadora*

### Descripción:

En la tabla 10, del total de 30 trabajadores encuestados del servicio de nutrición y dietética del Hospital Regional de Ayacucho, trabajadores que representan al 100%. Encuestados con el cuestionario de satisfacción laboral en su dimensión satisfacción con reconocimiento y cuestionario de desempeño laboral; de los cuales el 60,0% (18) de los trabajadores consideran estar insatisfechos con el reconocimiento, así como expresan que no tienen reconocimiento por el trabajo y otras actividades a fines; así mismo, el 66,7% (20) de los trabajadores se encuentran con un desempeño laboral en proceso y/o regular.

La mayoría de los trabajadores están insatisfechos con el reconocimiento que les brinda y su desempeño laboral es en proceso (por mejorar)

### Prueba de hipótesis específica 4

**Hipótesis nula (Ho):** Existe relación directa entre satisfacción con el reconocimiento y desempeño laboral en trabajadores del Servicio de Nutrición y Dietética del Hospital Regional. Ayacucho-2018.

**Hipótesis alterna (Ha):** Existe relación directa entre satisfacción con el reconocimiento y desempeño laboral en trabajadores del Servicio de Nutrición y Dietética del Hospital Regional. Ayacucho-2018.



**Regla:** Si el valor  $p \geq 0.05$ , se acepta hipótesis nula. Si valor  $p < 0.05$ , se acepta HA.

Correlaciones				
			DESEMPEÑO LABORAL	satisfacción con el reconocimiento
tau_b de Kendall	DESEMPEÑO LABORAL	Coeficiente de correlación	1,000	,667**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	30	30
	satisfacción con el reconocimiento	Coeficiente de correlación	,667**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	30	30

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

*Nota: Nivel de significancia  $\alpha=0,05$ . Fuente: Cuestionario. Elaboración: Propia.*

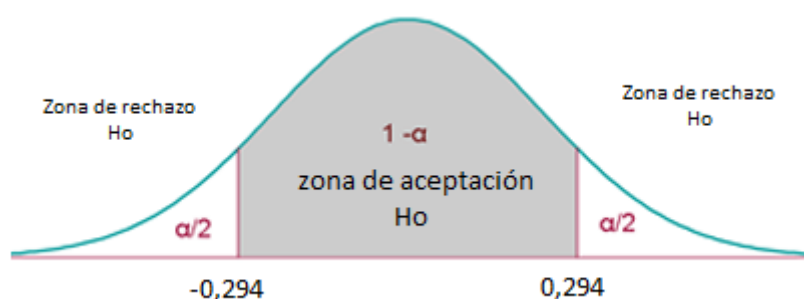
### INTERPRETACIÓN:

La tabla de correlaciones para la hipótesis específica 4, nos permite observar que el valor del tau\_b de Kendall = 0,667, lo que significa que existe alta correlación.

### Nivel de significancia

$\alpha = 0,05$  (5%)

## Región de rechazo y aceptación



## Decisión estadística

Valor de la tabla = 0,294

Valor teórico = 0,667

El valor teórico se ubica en la zona de rechazo de  $H_0$ , en la tabla de correlaciones el significado (bilateral) obtenido es 0,000 y es menor que al nivel de significancia ( $\alpha$ : 0,05); entonces existen razones suficientes para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna:

**Conclusión estadística:** Existe relación directa entre satisfacción con el reconocimiento y desempeño laboral en trabajadores del Servicio de Nutrición y Dietética del Hospital Regional. Ayacucho-2018.

El coeficiente de correlación es 0,667, por lo tanto existe moderada correlación entre satisfacción con el reconocimiento y desempeño laboral (Kendall: 0,667;  $p < 0,05$ ).

## IV. DISCUSIÓN

Cuando nos referimos a la discusión de resultados en un trabajo de investigación nos referimos al debate de las variables de estudio con los resultados de la investigación comparándolas con los antecedentes investigativos, de tal modo:

La prueba de normalidad de Shapiro-Wilk nos señala aceptar las hipótesis alternativas y seguir el procedimiento estadístico tau\_b de Kendall debido a que los datos no configuran una distribución normal, sin embargo, en otras investigaciones como la de Robles (2006) y Paredes Sánchez, María Elena del Pilar, el procedimiento estadístico a seguir fue la del Chi Cuadrada y R de Pearson. Esto se debe al comportamiento de los datos y en el caso concreto de mi tesis las variables son de tipo ordinal con escalas ordinales e iguales, lo mismo que nos llevó a seguir el procedimiento estadístico tau\_b de Kendall, por consiguiente en la tabla 06, el 46,7% (14) de los trabajadores consideran estar satisfechos con la labor que realizan; por otra parte, el 66,7% (20) de los trabajadores se encuentran con un desempeño laboral en proceso y/o regular, por lo que colegimos si la mayoría de los trabajadores en el servicio de nutrición y dietética del Hospital Regional se encuentran satisfechos con su labor, sin embargo su desempeño laboral es por mejorar. Estos resultados descriptivos llevados a cabo a la prueba inferencial nos demuestran un coeficiente de correlación de Kendall = 0,619 y este resultado según la escala Kendall determina una correlación de moderada a alta entre satisfacción y desempeño laboral en Servicio de Nutrición y Dietética del Hospital Regional. Ayacucho. Al respecto la Organización Mundial de la Salud (2017) señala que en la mayoría de los países, los problemas de salud de los trabajadores en los establecimientos hospitalarios ocasionan pérdidas que van del 4 al 6% del producto bruto interno, generando insatisfacción y merma en el desempeño de las funciones de los empleados de la institución afectada. Por otro lado,

indica que las iniciativas de mejorar las condiciones laborales y de salud de los trabajadores de la entidad contribuyen a la reducción del absentismo por enfermedad en un 27% y los costos de atención sanitaria para las organizaciones en un 26%. A similares resultados ha llegado los estudios de Mederos (2016), que en el Hospital San Juan de Lurigancho de Lima, el 36,1% de los trabajadores encuestados de enfermería reportan bajo nivel de satisfacción laboral, el 43,5% manifiestan nivel moderado de satisfacción laboral, y solo el 20,4% expresan nivel alto de satisfacción laboral. Según Suárez Santa Cruz (2017) en el programa Cuna Más de Amazonas, el 68,1% de los trabajadores del servicio de acompañamiento a familias se encuentra insatisfechos, el 30,9% medianamente satisfechos y 1,1% totalmente satisfechos. Paredes Sánchez (2015), que los usuarios externos del área de nutrición del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo de Chiclayo indicaron que en un 77,9% estaban insatisfechos con el servicio recibido y solo el 22,1% señalaron estar satisfechos. Esta predominante insatisfacción en los usuarios está relacionada con las deficiencias en la atención y con la insatisfacción laboral del personal del área de nutrición.

La insatisfacción laboral y sus repercusiones en el desempeño profesional en el personal de salud en el Hospital Regional “Miguel Ángel Mariscal Llerena” de Ayacucho, también se reflejan en datos cuantitativos tal como manifiesta Palomino (2012) que el 30,4% de enfermeras asistenciales tenían bajo nivel de motivación laboral y el 24,7% estaban insatisfechas con su trabajo. Pariona (2016) señala que el 41,2% del personal de salud del Hospital “Jesús Nazareno” de Ayacucho se determinó baja satisfacción laboral, de los cuales, el 31,2% presentaron un mal desempeño laboral y 10% un regular desempeño.

En la tabla 07, el 60,0% (18) de los trabajadores consideran estar satisfechos con el trabajo; por otra parte, el 66,7% (20) de los trabajadores se encuentran con un desempeño laboral en proceso y/o regular. Estos resultados en la prueba inferencial. Estos resultados descriptivos llevados a cabo a la prueba inferencial nos demuestran un coeficiente de correlación de Kendall = 0,634 y este resultado según la escala Kendall determina una



correlación de moderada a alta entre satisfacción con el trabajo y desempeño laboral en trabajadores del Servicio de Nutrición y Dietética del Hospital Regional. Estos resultados se asemejan a la de Erazo (2014) en el trabajo de investigación *“Nivel de motivación y su relación con la satisfacción del ejercicio profesional de las enfermeras en la provincia del Carchi en el periodo febrero - agosto del 2014”*, Ecuador, en la que su principal objetivo fue: determinar el nivel de satisfacción laboral de los profesionales de enfermería al momento de desempeñar sus funciones, para ello los métodos empleado fueron: el estudio correlacional y transversal sobre una muestra intencional de 120 profesionales de enfermería. La técnica de recolección de datos fue la encuesta y el instrumento, el cuestionario. En la cual la investigadora concluye estadísticamente que los profesionales de enfermería se encuentran motivados con el trabajo que desarrollan en más del 65%. Como prueba inferencial concluye: la motivación laboral se relaciona significativamente con la satisfacción profesional ( $Pearson = 0,777 < 0,05$ ). Así mismo se asemejan con los estudios de Escobedo (2017), en la tesis de investigación *“Calidad de atención y grado de satisfacción del usuario en servicio de nutrición dietética de la universidad Católica Cardenal Raúl Silva Enríquez”* Chile, tesis para optar el grado de magister en servicios de la salud pública, tesis de diseño vi variado enfoque cuantitativo se ha realizado teniendo como población y muestra de estudios a usuarias asistentes del área de nutrición, en la que se recogieron los datos con el cuestionario de encuesta para ambas variables y se buscó asociar la variables de estudio. La investigadora concluye estadísticamente: el 18.2% de las encuetadas estaban insatisfechas con la capacidad de respuesta del personal de nutrición dietética y el 31.1% de las usuarios se hallaban insatisfacción con la atención global del área de nutrición.

En la tabla 08, el 67,7% (20) de los trabajadores consideran estar moderadamente satisfechos con el salario percibido; por otra parte, el 66,7% (20) de los trabajadores se encuentran con un desempeño laboral en proceso y/o regular. La mayoría de trabajadores tienen satisfacción media con el salario percibido y su desempeño laboral es en proceso (por mejorar).

Estos resultados descriptivos llevados a cabo a la prueba inferencial nos demuestran un coeficiente de correlación de Kendall = 0,807 y este resultado según la escala Kendall determina una correlación muy alta entre satisfacción con el salario y desempeño laboral en trabajadores del Servicio de Nutrición y Dietética del Hospital Regional.

Así mismo En la tabla 09, del total de 30 trabajadores encuestados del servicio de nutrición y dietética del Hospital Regional de Ayacucho, trabajadores que representan al 100%. Encuestados con el cuestionario de satisfacción laboral en su dimensión satisfacción con la promoción y cuestionario de desempeño laboral; de los cuales el 73,3% (22) de los trabajadores consideran estar moderadamente satisfechos con la promoción que les ofrece; así mismo, el 66,7% (20) de los trabajadores se encuentran con un desempeño laboral en proceso y/o regular. La mayoría de trabajadores tienen satisfacción media con el Proción que les ofrece y su desempeño laboral es en proceso (por mejorar).Estos resultados descriptivos llevados a cabo a la prueba inferencial nos demuestran un coeficiente de correlación de Kendall = 0,728 y este resultado según la escala Kendall determina una correlación alta entre satisfacción con la promoción y desempeño laboral. Así mismo la escala Kendall de 0,667 entre satisfacción con el reconocimiento y desempeño laboral en trabajadores del Servicio de Nutrición y Dietética del Hospital Regional. Ayacucho. Al respecto Padrón Díaz (2006) al estudiar los factores que influyen en la motivación laboral del personal del Servicio de Nutrición y Dietética en el Hospital de Niños “J. M. de los Ríos”, Caracas – Venezuela, constató, que de los 46 empleados encuestados que representan el 86% de los empleados del Servicio de Nutrición y Dietética, el 41% opinó que no todos los servidores son leales, así, contraviniendo a la práctica del compañerismo y la unión; el 33% manifestó que sus compañeros y jefes no son justos en el reconocimiento de su labor; el 24% señaló que sus opiniones y sugerencias no son consideradas; el 35% expresaron que su ambiente de trabajo no es favorable por requerir de acondicionamiento; el 46% indicó que el salario percibido es exiguuo para cubrir las necesidades básicas de su familia; y el

26% afirmó que en su oportunidad no le dieron las facilidades de estudiar y superarse en esta área de trabajo. La investigadora concluyó, que la remuneración, el reconocimiento, el progreso y el compañerismo son factores de fuerte influencia en la motivación laboral del personal del Servicio de Nutrición y Dietética del mencionado nosocomio. Así mismo Osorio Molina (2010) en el estudio del Sistema de Gestión por Procesos en la Unidad del Servicio de Nutrición y Dietética del Hospital de Especialidades Eugenio Espejo de Quito – Ecuador, hace el siguiente diagnóstico: entre las debilidades señala que el personal que labora en el Servicio de Nutrición y Dietética desconocen el plan estratégico y el nuevo manual de normas y procedimientos, carece de adiestramiento en administración de y por procesos, requieren de incentivo y motivación laboral, no trabajan en equipo, existencia de relaciones interpersonales inapropiadas, exigua cantidad de nutricionistas para atender los diferentes servicios de hospitalización, educación e investigación, y la reticencia del personal Auxiliar Administrativo de Salud a responsabilizarse de los bienes y utensilios del área de trabajo. Asimismo indica como debilidades la carencia de espacio físico para el cuidado nutricional de los pacientes, ausencia de base de datos y de software para la administración de información del área. Entre las amenazas menciona el estancamiento de la gestión por cambio de autoridades hospitalarias, eliminación del fondo económico para las adquisiciones pequeñas (caja chica), el desembolso retrasado a proveedores, el retraso en la entrega de productos para el Servicio de Nutrición, la selección del personal operativo sin los requisitos adecuados y sin la participación del Servicio de Nutrición, carencia de canales de comunicación apropiados entre las autoridades del nosocomio y el personal del Servicio de Nutrición, el tiempo insuficiente para presentar los informes y productos solicitados por la autoridad, y la entrega discontinua o por partes de prendas de protección. Por otra parte Yanque Robles (2006) al diagnosticar el departamento de nutrición de un hospital público en Lima – Perú, indica que tiene un sistema organizativo desordenado, sin planificación a largo plazo, sin documentación de procesos, procedimientos, políticas, control de inventarios, presupuestos, etc. Asimismo refiere que el desconocimiento de los objetivos del área

genera en los empleados la falta de compromiso con su labor; la ausencia de planeamiento del menú ocasiona pérdidas de ingredientes durante la preparación de las raciones para los enfermos y el poco control de las raciones al momento de servir origina la falta o sobra diaria de alimentos. Todo esto es la resultante de la existencia de un conjunto de deficiencias como la falta de cálculo de proyección de la demanda nutricional, la ausencia de recetas estandarizadas, el desconocimiento de la cantidad de raciones a preparar diariamente, la falta del control de consumo de raciones por el personal y el no control de seguridad interna de los alimentos. Todo lo descrito es indicador, de la ausencia de planificación, ejecución y evaluación eficiente en el área de nutrición de un hospital público. Por ello, en base a lo diagnosticado formuló el diseño de un sistema de planificación y control de operaciones que defina los objetivos, implante los puntos de control, que ayude de manera sencilla en el cálculo de la proyección de la demanda nutricional y coadyuve al uso eficiente de la información, y así, contribuya a la corrección de las deficiencias encontradas.

## **V. CONCLUSIONES**

- 1º. Existe relación directa entre satisfacción y desempeño laboral en Servicio de Nutrición y Dietética del Hospital Regional, Ayacucho, 2018, en razón a que el P- Valor obtenido es (0,000) y es menor que al nivel de significancia ( $\alpha$ : 0,05); la misma que determina que se rechace la hipótesis nula y acepte la hipótesis alterna, el coeficiente de correlación entre las variables es 0,619 la misma que se ubica en el nivel de buena correlación; por lo tanto existe relación alta y directa en el nivel 0,01 (2 colas) bilateral entre las variables satisfacción y desempeño laboral con un nivel de significancia del 5% y un intervalo de confianza del 95%. (Kendall: 0,619;  $p < 0,05$ ). (Tabla 6).

- 2º. Existe relación directa entre satisfacción con el trabajo y desempeño laboral en trabajadores del Servicio de Nutrición y Dietética del Hospital Regional, Ayacucho, 2018, en la medida que el valor de Kendall = 0,634, lo que significa que la correlación es directa y alta, mientras que al ser el p-valor = 0,000, que resulta ser menor al nivel de significancia  $\alpha=0,05$  se asume la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, con un nivel de significancia del 5% y un intervalo de confianza del 95%. (Kendall: 0,634;  $p < 0,05$ ). (Tabla 7).
- 3º. Existe relación directa entre satisfacción con el salario y desempeño laboral en trabajadores del Servicio de Nutrición y Dietética del Hospital Regional, Ayacucho, 2018, en la medida que el valor de Kendall = 0,807, lo que significa que la correlación es directa y muy alta, mientras que al ser el p-valor = 0,000, que resulta ser menor al nivel de significancia  $\alpha=0,05$  se asume la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, con un nivel de significancia del 5% y un intervalo de confianza del 95%. (Kendall: 0,807;  $p < 0,05$ ). (Tabla 8).
- 4º. Existe relación directa entre satisfacción con la promoción y desempeño laboral en trabajadores del Servicio de Nutrición y Dietética del Hospital Regional, Ayacucho, 2018, en la medida que el valor de Kendall = 0,728, lo que significa que la correlación es directa y alta, mientras que al ser el p-valor = 0,000, que resulta ser menor al nivel de significancia  $\alpha=0,05$  se asume la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, con un nivel de significancia del 5% y un intervalo de confianza del 95%. (Kendall: 0,728;  $p < 0,05$ ). (Tabla 9).

## **VI. RECOMENDACIONES**

- 1º. Al Director del Hospital Regional de Ayacucho, organizar eventos de capacitación y sensibilización motive a los trabajadores para incrementar

su desempeño laboral, ya que ambas variables tienen una relación directa; es decir que a mayor satisfacción tendrá su efecto en mayor desempeño laboral en servicio de Nutrición y Dietética del Hospital Regional de Ayacucho.

- 2º. Al responsable del área de Recursos Humanos del Hospital Regional de Ayacucho debe tener presente la parte normativa de los derechos laborales para no perjudicar sus derechos ganados ante la ley; de la misma manera cada trabajador debe desenvolverse en el área que le corresponda, conforme a su formación profesional, de tal manera cada trabajador esté en el lugar para el cual está formado y de esa manera tenga mejor rendimiento laboral en beneficio de la población usuaria que demandan los diferentes servicios.
- 3º. A los responsables directos del área del presupuesto, que ven los salarios de los trabajadores, el cual debe ser justo conforme al desempeño y el puesto que ocupa cada trabajador, según sus funciones y responsabilidades.
- 4º. A los directivos del área de Servicio de Nutrición y Dietética del Hospital Regional a no postergar el talento de cada trabajador, si no promocionar de tal manera que no se pierda el talento y la capacidad misma, y así incentivar para la mejora del desempeño laboral en dicha área del Hospital. Dado que, la relación de ambas variables es buena.

## **VII. REFERENCIAS**

Molina (2010), en la tesis titulada *“Sistema de Gestión por Procesos en la Unidad del Servicio de Nutrición y Dietética del Hospital de Especialidades Eugenio Espejo de Quito – Ecuador”*

- Erazo (2014) en el trabajo de investigación *“Nivel de motivación y su relación con la satisfacción del ejercicio profesional de las enfermeras en la provincia del Carchi en el periodo febrero - agosto del 2014”*, Ecuador
- Chavaría (2009) en el trabajo de tesis *“Desempeño y satisfacción laboral en el personal médico en el servicio de urgencias de adultos del Hospital General Regional No. 25 del Instituto Mexicano de Seguridad Social”*
- Escobedo (2017), en la tesis de investigación *“Calidad de atención y grado de satisfacción del usuario en servicio de nutrición dietética de la universidad Católica Cardenal Raul Silva Erriquez”* Chile
- Suárez (2017), en la tesis de investigación *“Compromiso organizacional y satisfacción laboral en el servicio de acompañamiento a familias en el programa Cuna Más - Amazonas – 2015”*
- Robles (2006) en el trabajo de titulada *“Evaluación organizacional y diseño de un sistema de planificación y control de operaciones del Departamento de Nutrición de un Hospital Público. Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima”*
- Paredes Sánchez, María Elena del Pilar. (2015). Tesis: *La gestión administrativa y la satisfacción del usuario externo del área de nutrición del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo de Chiclayo*
- Palomino (2012) en la tesis *“Desempeño profesional en el personal de salud en el Hospital Regional “Miguel Ángel Mariscal Llerena” de Ayacucho”*
- Aguirre, E (2017) en la tesis de investigación que lleva por título *“Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud “Morro de Arica”, Ayacucho 2017”*.
- Arias, F. (2006). *El Proyecto de Investigación*. Introducción a la Metodología Científica. Quinta Edición. Caracas Venezuela: Editorial Episteme.
- Carrasco, S. (2009). *Metodología de la investigación científica*. Edit. SAN MARCOS. Lima.

- Supo, J. (2005). *Análisis de datos categóricos ADACA en ciencias sociales*. Arequipa: edit. Síntesis primera edición.
- Jiménez, J. (2005). *Métodos y técnicas de investigación en ciencias sociales*. Madrid: edit. Síntesis primera edición.
- Hernández. R. (2010). *Metodología de la investigación*. Cuarta edición. Edición. Lima. Edit. Mc Graw-Hill/ Interamericana S.A. de C.V. Lima.
- Kerlinger, F. (1979). *Investigación del comportamiento: técnicas y metodología*. México, D.F.: Nueva editorial Interamericana. Segunda edición.
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2006). *Metodología de la investigación* (Tercera Edición). México: Mac Graw Hill / Interamericana Editores.
- Ortiz, U., García, N. (2009). *Metodología de la Investigación – El Proceso y sus Técnicas*. México: Editorial Limusa.
- Sánchez, H. Y Reyes, C. (2006): *Metodología y Diseño en la Investigación Científica*. Lima: Editorial Visión. Universitaria.
- Warshaw, L., & Messite, J. (1998). *Protección y Promoción de la Salud: Visión General*. Enciclopedia OIT.
- Ramírez, T., D'Aubeterre, M., & Álvarez, J. (2009). *Construcción y validación de un Inventario de Percepción de Estrés en Docentes (IPE-D)*. In Revista Anales de Psicología.
- Forastieri, V. *Manual de capacitación en cumplimiento de deberes y derechos laborales*. 2008.



- Metres. J. (1991) *El pensamiento crítico* Editorial Síntesis, Granada: España.
- Pineda, B. (1997). *Metodología de la investigación*. Segunda edición. Edit. Mancilla. Washington
- Pino, C. (2007). *Metodología de la investigación científica en las ciencias sociales* primera edición. Edit. Luya.
- Reymer, M. (2005). *Leo, comprendo, escribo y aprendo*. Primera edición. Lima. edit. Alba
- Salkind, J. (1997). *Métodos de Investigación*. Segunda edición México: edit. Prentice Hall.
- Selítiz, C. (1974), *Métodos de investigación en las relaciones sociales*. Madrid: Ediciones Rialp, S.A.
- Tamayo, M. (1994) *El Proceso de la Investigación Científica*. Segunda edición. México. Editorial Limusa.
- Velásquez, A. (2006). *Metodología de la investigación científica*. Edit. ALBA. Lima. Primera edición.
- Yanque Robles, Eduardo. (2006). Tesis: *Evaluación organizacional y diseño de un sistema de planificación y control de operaciones del Departamento de Nutrición de un Hospital Público*. Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima – Perú. 95 p.
- Crisólogo Arce, Aurelio. (1999). *Diccionario Pedagógico*. Lima – Perú: Ediciones Abedul E.I.R.L., 500 p.
- Chavaría – Islas, Rafael Alejandro; Sandoval – Islas, Elizabeth; Peláez – Mendez, Karina y Radilla – Vázquez, Claudia Cecilia. (2009). Artículo: *Satisfacción laboral del personal médico en el servicio de urgencias de adultos en un*

- Hospital General Regional*. Revista CONAMED, vol. 14; abril – junio 2009. P. 27 -35.
- Lazarus, R.S. y Folkman, S. (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. Barcelona: Martínez-Roca.
- Osorio Molina, Ney Francisco. (2010). Tesis: *Sistema de Gestión por Procesos en la Unidad del Servicio de Nutrición y Dietética del Hospital de Especialidades Eugenio Espejo*. Instituto de Altos Estudios Nacionales. Quito – Ecuador.
- Padrón Díaz, María del Carmen. (2006). Tesis: *Factores que influyen en la motivación laboral del personal en el Servicio de Nutrición y Dietética en el Hospital de niños “J. M. de los Ríos” – Caracas, Venezuela*. Universidad Católica Andrés Bello.
- Paredes Sánchez, María Elena del Pilar. (2015). Tesis: *La gestión administrativa y la satisfacción del usuario externo del área de nutrición del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo de Chiclayo*. Universidad Señor de Sipán. Pimentel, Chiclayo – Perú.
- Borges de Melo, Márcia; Alves Barbosa, María y Regina de Souza, Paula. (2011). Artículo de Revisión: *Satisfacción en el trabajo del equipo de enfermería: revisión integradora*. Brasil. Revista latino – Americana de Enfermagem 19 (4): [10 pantallas], julio – agosto 2001. [www.eerp.usp.br/rlae](http://www.eerp.usp.br/rlae)
- Maslow, A. H. (1991). *Motivación y personalidad*. Madrid: Díaz de Santos.
- Peiró, J.M. y Prieto, F. (1996). *Tratado de psicología del trabajo*. Volumen I: La actividad laboral en su contexto. Madrid: Síntesis.
- Pablos González, María del Mar. (2016). Tesis: *Estudio de Satisfacción Laboral y Estrategias de Cambio de las Enfermeras en los Hospitales Públicos de Badajoz y Cáceres*. Universidad de Extremadura. España.

Rosental, M. M. (2005). *Diccionario filosófico*. Lima – Perú: Ediciones “Huascarán”. 642 p.

Rosental, M. y Iudin, P. (1946). *Diccionario Filosófico Marxista*. Montivideo – Uruguay: Ediciones Pueblos Unidos, 318 p.

Banco Central de Reserva del Perú. (2011). *Glosario de Términos Económicos*. Lima – Perú. 264 p.

Gánilh, MR. (1854). *Diccionario Analíticode Economía Política*. Escrito en francés por MR. Gánilh, antiguo diputado y traducido al Castellano por D. Juan Díaz pe Baeza, presbítero. Madrid: Imprenta de D. Francisco Pascual. 498 p. Esta edición digital es una reproducción fotográfica facsimilar del original perteneciente al fondo bibliográfico de la Biblioteca de la Facultad de Derecho de la Universidad de Sevilla. Biblioteca Digital Jurídica.

*Diccionario de Economía y Finanzas de la Bolsa de Valores de Guayaquil – Ecuador*. (2012). Cuarta Edición. 73 p.

Gamero, C. (28 de septiembre 2003). *Análisis Económico de la Satisfacción Laboral*. (Tesis doctoral). Universidad de Málaga. España. Recuperado de <http://www.eumed.net/tesis-doctorales/cgb/>

Silvera Curi, Heleo Vanesa y Alarcón Alarcón, Antonella. (2015). Plan de Tesis: *Influencia de los estímulos organizacionales en la gestión estratégica del talento humano. Caso Hospital Regional de Ayacucho. UNSCH*. Ayacucho-Perú. 109 P.

Chiavenato, Idalberto. (2003). *Gestión del Talento Humano*. Me Graw Hill. Bogotá.

Espaderos Narciso, Alejandro Rafael. (2016). Tesis: *"Relación entre desempeño y satisfacción laboral en el Departamento de Dirección Financiera de la*

*Municipalidad de Santa Lucía Cotzumalguapa."* Escuintla – Guatemala.  
Universidad Rafael Landívar. 56 p.

Milkovich, G. y Boudreau, J. (1994). *Dirección y administración de recursos humanos*. (1ª.ed.). México: McGraw-Hill.

Quenta Valdez, Rosa Amelia ySilva Barreda, Kelly. (2016). Tesis: *Estilos de liderazgo y satisfacción laboral en enfermeras del Hospital Regional Honorio Delgado - Arequipa – Perú*. 72 p.

Ayllón, José Ramón. (S/F).Diccionario de Antropología Filosófica. [www.jrayllon.es](http://www.jrayllon.es)

Ossorio, Manuel. Diccionario de Ciencias Jurídicas, Políticas y Sociales. 1ª Edición Electrónica Realizada por Datascan, S.A. Guatemala, C.A7a Ave. 14-44 Zona 9 Edificio La Galeria 2ndo Nivel Local 2

Grupo Editorial Norma. (2011). Diccionario Escolar Ilustrado del Español. Lima – Perú: Primera Edición 2010, Primera Reimpresión 2011. 552 p.

Master Libros Editorial. (2008). Diccionario Ilustrado Master de la Lengua Española con Sinónimos y Antónimos. Lima – Perú: Primera Edición. 752 p.

Dolorier Editores. (2008). Nuevo Diccionario de Sinónimos, Antónimos, Parónimos y Expresiones Incorrectas. Lima – Perú: Séptima Edición.

Figuerola Extremadoyro, Hernán. (S/F). Diccionario Jurídico. Vocabulario Latino Actualizado. Lima – Perú: Editorial MV FENIX E.I.R.L. 288 p.

Gómez de Silva, Guido. (2009). Diccionario Etimológico de la Lengua Española. México: Fondo de Cultura Económica. Tercera Impresión, Primera Reimpresión. 736 p.

## ANEXOS

### INSTRUMENTOS

#### ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL

Atendiendo a cómo usted se siente respecto a distintos aspectos en el ámbito de su trabajo, marcar con una "X" aquella casilla que mejor represente su parecer. Use la siguiente escala de clasificación, para sus respuestas: siempre (5), casi siempre (4), a veces (3), casi nunca (2) y nunca (1).

#### I. DATOS GENERALES

1.1. Edad: \_\_\_\_\_ años

1.2. Sexo: Masculino ( ) Femenino ( )

1.3. Profesión: \_\_\_\_\_

#### II. DATOS ESPECÍFICOS

Nº	ÍTEMS	Nunca	Rara vez	A veces	A menudo	Frecuentemente
		0	1	2	3	4
1	Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros, por tanto sé lo que me espera de mí.					
2	El trabajo en mi servicio está bien organizado.					
3	En mi trabajo, siento que puedo poner en juego y desarrollar mis habilidades.					
4	Siento que puedo adaptarme a las condiciones que ofrece el medio laboral de mi centro de trabajo					
5	La institución me proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto.					
7	En términos generales me siento satisfecho con mi centro laboral					

8	Mi sueldo es adecuado en relación al trabajo que realizo.					
9	Me siento insatisfecha con lo que gano					
10	Siento que doy más de lo que recibo de la institución					
11	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable					
12	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
13	Mi sueldo me permite llevar una vida cómoda					
14	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita el desarrollo de mis habilidades asistenciales para la atención integral.					
15	Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita mi desarrollo humano.					
16	El trabajo me impone retos importantes					
17	La promoción del personal es justa porque considera la meritocracia					
18	Todas tenemos las mismas oportunidades para la ascensión de las jefaturas					
19	Todas tenemos las mismas oportunidades para la ascensión de cargos administrativos					
20	El ambiente de la institución permite expresar opiniones con franqueza, a todo nivel sin temor a represalias					
21	Los trabajadores son tratados bien, independientemente del cargo que ocupan.					
22	Me brindan reconocimiento por realizar funciones administrativas en la institución					
23	Cuando introduzco una mejora de mi trabajo se me reconoce					
24	Evalúan correctamente el desempeño de mis funciones					
25	Me siento realizado profesionalmente, con mi trabajo					

## ESCALA DE DESEMPEÑO LABORAL

A continuación, se le presenta una escala de desempeño laboral. Se le agradece resolverlo sin pensar mucho la respuesta, para poder obtener resultados verdaderos en apoyo a una investigación de tesis, la cuál será utilizada únicamente con fines educativos, por lo que no afecta su puesto de trabajo.

Responda las siguientes preguntas con honestidad, marcando X en la respuesta que considere adecuada.

Nº	DECLARACIONES	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
	<b>RESULTADOS</b>	1	2	3	4	5
1	Tiene la capacidad de trabajar bajo presión					
2	Tiene la capacidad de utilizar de manera efectiva sus herramientas de trabajo					
3	Tiene la capacidad de vencer obstáculos que se le presenten					
4	Tiene la capacidad de brindar un servicio cortés y eficiente					
	<b>RESPONSABILIDAD</b>					
5	Aplica los valores institucionales en su puesto de trabajo					
6	Es puntual con la entrega de trabajos que se le asignan					
7	Tiene la capacidad de realizar su trabajo sin errores, y en el tiempo requerido					
8	Cumple lo que se compromete a realizar					
	<b>EXPERIENCIA</b>					
9	En ausencia de su jefe inmediato asume responsabilidad					
10	Posee el conocimiento adecuado para desempeñar su puesto					
11	Muestra seguridad en las actividades que realiza					
12	Se adapta fácilmente a los cambios					
	<b>INICIATIVA</b>					
13	Aunque no se le solicite brinda más tiempo del requerido					
14	Participa con entusiasmo y atención en las reuniones de trabajo					
15	Confía en los demás miembros del					

	equipo para lograr los objetivos de su área de trabajo					
16	Siempre está dispuesta a asumir los retos					

### ***Ficha técnica de la instrumentación***

Instrumento	<b><i>Cuestionario para medir satisfacción</i></b>		
Autores	Sonia Palma Carrillo.		
Año de edición	1999		
País de origen	Perú.		
Ámbito de aplicación	Instituciones de salud pública		
Administración	Individual		
Objetivo	Valorar los niveles de satisfacción laboral.		
Duración	30 minutos		
Dimensiones	Satisfacción con el trabajo		
	Satisfacción con el salario		
	Satisfacción con la promoción		
	Satisfacción con el reconocimientos		
Adaptado	Br. <b>Chávez Centeno, Flora Gabriela</b>		
Campo de aplicación	Trabajadores del Servicio de Nutrición y Dietética del Hospital Regional. Ayacucho		
Validez estadística	La validez del instrumento consideró el cálculo de la R de Pearson bajo el modelo estadístico, ítem-total, la misma que registró, en cada ítem, un valor mayor a 0.21.		
Índice de confiabilidad	La confiabilidad del instrumento demandó el cálculo del Alpha de Cronbach, la misma que registro el valor de 0.786.		
Calificación	Nunca	:	1 punto
	Rara vez	:	2 puntos
	A veces	:	3 puntos
	A menudo	:	4 puntos
	Frecuentemente	:	5 puntos
Recategorización	Intervalo:		



	Insatisfechas	: 1 – 41 puntos
	Moderadamente insatisfechas	: 42 – 82 puntos
	Satisfechas	: 83 – 123 puntos

### ***Ficha técnica de la instrumentación***

Instrumento	<b><i>Cuestionario para medir desempeño laboral</i></b>		
Autores	Trejo Robles María Isabel.		
Año de edición	2014		
País de origen	Perú.		
Ámbito de aplicación	Instituciones de salud pública		
Administración	Individual		
Objetivo	Valorar el desempeño laboral.		
Duración	30 minutos		
Dimensiones	Resultados		
	Responsabilidad		
	Experiencia		
	Iniciativa		
Adaptado	<b>Br.Chávez Centeno, Flora Gabriela</b>		
Campo de aplicación	Trabajadores del Servicio de Nutrición y Dietética del Hospital Regional. Ayacucho		
Validez estadística	La validez del instrumento consideró el cálculo de la R de Pearson bajo el modelo estadístico, ítem-total, la misma que registró, en cada ítem, un valor mayor a 0.21.		
Índice de confiabilidad	La confiabilidad del instrumento demandó el cálculo del Alpha de Cronbach, la misma que registro el valor de 0.856.		
Calificación	Nunca	:	1 punto
	Casi nunca	:	2 puntos
	A veces	:	3 puntos
	Casi siempre	:	4 puntos
	Siempre	:	5 puntos

Recategorización	Intervalo:
	Deficiente : 1 – 20 puntos
	Regular : 21 – 40 puntos
	Bueno : 41 – 60 puntos
	Excelente : 61 – 80 puntos

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

**TÍTULO: Satisfacción y desempeño laboral en trabajadores del Servicio de Nutrición y Dietética del Hospital Regional de Ayacucho-2018.**

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVOS GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES UNO	METODOLOGÍA
¿Qué relación existe entre satisfacción y desempeño laboral en trabajadores del Servicio de Nutrición y Dietética del Hospital Regional? Ayacucho-2018?	Determinar la relación entre satisfacción y desempeño laboral en trabajadores del Servicio de Nutrición y Dietética del Hospital Regional. Ayacucho-2018.	Existe relación directa entre satisfacción y desempeño laboral en Servicio de Nutrición y Dietética del Hospital Regional. Ayacucho-2018	Satisfacción laboral: - Trabajo - Salario - Promoción - Reconocimiento	Enfoque: Cuantitativo.  Diseño: Correlacional  Población: 40 trabajadores del Servicio de Nutrición y Dietética del Hospital Regional. Ayacucho-2018  Muestra: 40 trabajadores del Servicio de Nutrición y Dietética del Hospital Regional. Ayacucho-2018  Técnica: Encuesta.  Instrumentos: Escala de satisfacción laboral Escala de desempeño laboral  Tratamiento estadístico: Coeficiente de Correlación "Rho" de Spearman
ESPECÍFICOS	ESPECÍFICOS	ESPECÍFICOS	DOS	
a) ¿Qué relación existe entre satisfacción con el trabajo y desempeño laboral en trabajadores del Servicio de Nutrición y Dietética del Hospital Regional? Ayacucho-2018? b) ¿Qué relación existe entre satisfacción con el salario y desempeño laboral en trabajadores del Servicio de Nutrición y Dietética del Hospital Regional? Ayacucho-2018? c) ¿Qué relación existe entre satisfacción con la promoción y desempeño laboral en trabajadores del Servicio de Nutrición y Dietética del Hospital Regional? Ayacucho-2018? d) ¿Qué relación existe entre satisfacción con el reconocimiento y desempeño laboral en trabajadores del Servicio de Nutrición y Dietética del Hospital Regional? Ayacucho-2018?	a) Identificar la relación entre satisfacción con el trabajo y desempeño laboral en trabajadores Servicio de Nutrición y Dietética del Hospital Regional. Ayacucho-2018. b) Identificar la relación entre satisfacción con el salario y desempeño laboral en trabajadores del Servicio de Nutrición y Dietética del Hospital Regional. Ayacucho-2018. c) Identificar la relación entre satisfacción con la promoción y desempeño laboral en trabajadores Servicio de Nutrición y Dietética del Hospital Regional. Ayacucho-2018. d) Identificar la relación entre satisfacción con el reconocimiento y desempeño laboral en trabajadores del Servicio de Nutrición y Dietética del Hospital Regional. Ayacucho-2018.	a) Existe relación directa entre satisfacción con el trabajo y desempeño laboral en trabajadores del Servicio de Nutrición y Dietética del Hospital Regional. Ayacucho-2018. b) Existe relación directa entre satisfacción con el salario y desempeño laboral en trabajadores del Servicio de Nutrición y Dietética del Hospital Regional. Ayacucho-2018. c) Existe relación directa entre satisfacción con la promoción y desempeño laboral en trabajadores del Servicio de Nutrición y Dietética del Hospital Regional. Ayacucho-2018. d) Existe relación directa entre satisfacción con el reconocimiento y desempeño laboral en trabajadores del Servicio de Nutrición y Dietética del Hospital Regional. Ayacucho-2018.	Desempeño laboral: - Resultados - Responsabilidad - Experiencia - Iniciativa	

## ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE LOS TRABAJOS ACADÉMICOS DE LA UCV

### ANEXO 1

#### ACTA DE APROBACION DE ORIGINALIDAD DE LOS TRABAJOS ACADEMICOS DE LA UCV

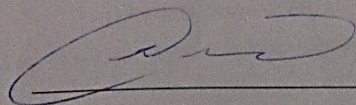
Yo, **Lucy Orellana Quispe**, Asesora del trabajo académico titulado

Satisfacción y desempeño laboral en trabajadores del Servicio de Nutrición y Dietética:  
Hospital Regional Ayacucho. 2018

Del estudiante, Chávez Centeno Flora Gabriela, he constatado por medio del uso de la  
herramienta **TURNITIN** lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud de 22%, verificable en el reporte  
de originalidad del programa turnitin, grado de coincidencia mínimo que convierte trabajo en  
aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y  
referencias establecidas por la Universidad Cesar Vallejo.

Trujillo 10 agosto del 2018



LUCY ORELLANA QUISPE

## OTRAS EVIDENCIAS

ANEXO 3  
DECLARACION JURADA

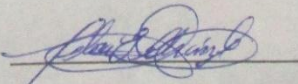
**DECLARACION JURADA DE AUTORIA Y AUTORIZACION PARA LA PUBLICACION DEL ARTICULO CIENTIFICO**

Yo, **Flora Gabriela Chávez Centeno**, estudiante egresada de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo, identificada con DNI 70029529 con el artículo Titulado titulado **"Satisfacción y desempeño laboral en trabajadores del Servicio de Nutrición y Dietética del Hospital Regional, Ayacucho, 2018"**.

Declaro bajo juramento que:

- 1) El artículo pertenece a mi autoría.
- 2) El artículo no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
- 3) El artículo no ha sido autoplagiado; es decir, no ha sido publicado ni presentada anteriormente para alguna revista.
- 4) De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (presentar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Cesar Vallejo.
- 5) Si, al artículo fuese aprobado para su publicación en la revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales, y autorizo a la escuela de Postgrado, de la Universidad Cesar Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Ayacucho, agosto del 2018

  
**Flora Gabriela Chávez Centeno**  
DNI: 70029529





LA JEFA DEL DEPARTAMENTO DE NUTRICIÓN Y DIETÉTICA DEL HOSPITAL REGIONAL DE AYACUCHO "MIGUEL A. MARISCAL LLERENA" OTORGA LA SIGUIENTE:

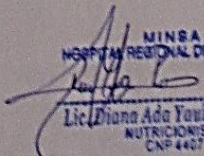
### CONSTANCIA:

#### AUTORIZACIÓN DE EJECUCIÓN DE INVESTIGACIÓN

A la Srta. Flora Gabriela CHÁVEZ CENTENO, investigadora principal de la Tesis "Satisfacción y desempeño laboral en trabajadores del Servicio de Nutrición y Dietética del Hospital Regional, Ayacucho, 2018", se **AUTORIZA** la ejecución de la investigación en el Departamento de Nutrición y Dietética del Hospital Regional de Ayacucho "Miguel A. Mariscal Llerena".

La presente tendrá vigencia hasta el 30 de agosto del año 2018, dejando sin efecto posterior a la fecha mencionada.

Ayacucho, Agosto del 2018

MINSA  
HOSPITAL REGIONAL DE AYACUCHO  
  
Lic. Diana Ada Yauli Palomino  
NUTRICIONISTA  
CNP 4407

SOLICITO: AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR  
ENCUESTA DE MAESTRIA

SEÑOR(A): DIANA ADA YAULI PALOMINO  
JEFA DEL SERVICIO DE NUTRICIÓN Y DIETÉTICA DEL HOSPITAL  
REGIONAL DE AYACUCHO

Yo Flora Gabriela Chávez Centeno, licenciada  
de Nutrición Humana, con DNI N° 70029529,  
domiciliada en Jr. Huamanga N° 520, ante Ud.  
Respetuosamente me presento y expongo.

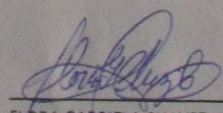
Que por motivos de realizar el Proyecto de  
Tesis "Satisfacción y desempeño laboral en trabajadores del Servicio de Nutrición  
y Dietética del Hospital Regional. Ayacucho-2018." para la Maestría en Gestión de  
los Servicios de Salud, es necesario realizar una encuesta. Por tal motivo, solicito a Ud.  
autorización para la realización de dichas encuestas al personal que tiene a su cargo.

POR LO EXPUESTO

Ruego a Ud. acceder a mi solicitud.

Ayacucho, 10 de julio del 2018

HOSPITAL REGIONAL DE AYACUCHO	
DEPARTAMENTO DE NUTRICION Y DIETETICA	
REGISTRO N°	
FECHA	11.07.2018
HORA	8:40 PM
N° FOLIOS	01
FIRMA	

  
FLORA GABRIELA CHAVEZ CENTENO  
DNI N° 70029529



